



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

**MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL
CLIENTE QUE OFERTA EPS – GRAU – PROPUESTA DE
MEJORAMIENTO 2012**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

SAAVEDRA ADRIANZEN, ANAHI DURLEY

ASESOR ESPECIALISTA

DR. BAYONA ESPINOZA, RICARDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PIURA – PERÚ

2012

PRESENTACIÓN

De acuerdo con el Capítulo II del Artículo 15° del Reglamento de Grados y Títulos de la UCV- Piura y el de la escuela profesional de Administración, de optar el grado de Licenciado en Administración.

Someto mi más alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE QUE OFERTA EPS – GRAU – PROPUESTA DE MEJORAMIENTO 2012

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradeciendo anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.

DR. RICARDO BAYONA ESPINOZA
SECRETARIO

MG. JUAN PABLO LEON LERGGIOS
VOCAL

MG. LUIS SANCHEZ PACHECO
PRESIDENTE

DEDICATORIA

A:

Mi Dios y a la Virgen María Auxiliadora, por guiar mis pasos y darme sabiduría para poder culminar este trabajo.

A mis Padres; Carlos y Mariella, y Hermanos; Carlos y Ximena, quienes me apoyaron a lo largo de mi carrera y cultivaron en mi persona valores que tengo presente en todo momento.

Y a mis profesores y amigos, por que formaron parte de mi desarrollo profesional y me ayudaron en todo lo que les fue posible.

SAAVEDRA ADRIANZEN, Anahí Durley

AGRADECIMIENTO

A la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau S. A. que han colaborado de manera constante en mi trabajo de investigación.

A todos mis Profesores, que contribuyeron en esta ardua y larga tarea de formación académica y profesional, en especial al LIC. SÁNCHEZ PACHECO, Luis Alberto y BAYONA ESPINOZA, Ricardo, y a las personas que directa o indirectamente nos apoyaron en esta investigación.

INDICE	Pág.
Presentación -----	III
Dedicatoria -----	IV
Agradecimiento -----	V
Resumen -----	IX
Abstract -----	X

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema	
1.1.1 Planteamiento del problema -----	12
Organigrama del Área de Atención al Cliente -----	14
1.1.2 Formulación del Problema	
1.1.2.1 Pregunta General -----	15
1.1.2.2 Preguntas Específicas -----	15
1.1.3 Justificación de la Investigación	
1.1.3.1 Justificación Personal -----	16
1.1.3.2 Justificación Social -----	16
1.1.3.3 Justificación Científica -----	16
1.1.3.4 Justificación Económica -----	16
1.1.4 Limitaciones -----	16
1.1.5 Antecedentes del Estudio -----	17
1.1.6 Objetivos	
1.1.6.1 Objetivo General -----	18
1.1.6.2 Objetivos Específicos -----	18
1.2 Marco Teórico	
1.2.1 Marco Teórico -----	19
1.2.2 Marco Conceptual – Marco Normativo	
Marco Conceptual -----	40
Marco Normativo -----	41

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1 Hipótesis	
2.1.1 Hipótesis General -----	44
2.1.2 Hipótesis Específicas -----	44
2.2 Variable – Indicadores	
2.2.1 Variable -----	44

2.2.2 Indicadores	45
2.3 Metodología	
2.3.1 Tipo de Estudio	47
2.3.2 Diseño	47
2.4 Población – Muestra	48
2.5 Método de Investigación	49
2.6 Técnicas e – Instrumentos de Recolección de datos	49
2.7 Método de Análisis de datos	50

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3. Resultados	
3.1 Descripción de Resultados	
Resultados de la Encuesta	51
Resultados de la Entrevista	68

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Discusión de Resultados	77
4.2 Contrastación de Hipótesis	
4.2.1 Contrastación de Hipótesis General	80
4.2.2 Contrastación de Hipótesis Específica	80

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	81
5.2 Sugerencias	82
Propuesta de Mejoramiento	83

CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografías	88
Linkografía	89
Encuesta a los Clientes	91
Entrevista al Personal	92
Matriz de Consistencia	93

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

TABLAS:

Tabla N° 01-----	51
Tabla N° 02-----	53
Tabla N° 03-----	54
Tabla N° 04-----	55
Tabla N° 05-----	56
Tabla N° 06-----	57
Tabla N° 07-----	58
Tabla N° 08-----	59
Tabla N° 09-----	60
Tabla N° 10-----	61
Tabla N° 11-----	62
Tabla N° 12-----	63
Tabla N° 13-----	64
Tabla N° 14-----	65
Tabla N° 15-----	67
Tabla N° 16-----	68
Tabla N° 17-----	69
Tabla N° 18-----	70
Tabla N° 19-----	71
Tabla N° 20-----	72
Tabla N° 21-----	73
Tabla N° 22-----	74
Tabla N° 23-----	75
Tabla N° 24-----	76

RESUMEN

La presente investigación se realiza con la finalidad de Medir la calidad del servicio que oferta la empresa de prestación de servicios de saneamiento Grau S.A. y así poder realizar una propuesta de mejoramiento.

La Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau S.A. se encuentra actualmente encargada por el Gerente General Carlos Alva León, se encuentra ubicada en Jr. La Arena/Zelaya S/n Urbanización Santa Ana Piura. Empresa municipal de derecho privado, constituida como sociedad anónima con autonomía administrativa, técnica y económica. Está conformada por cinco municipalidades provinciales y veinte distritales comprendidas dentro del departamento de Piura, donde la Entidad ejerce su jurisdicción.

Eps Grau está conformada por varias áreas según actividades de servicio: gerencia administrativa y finanzas, gerencia comercial, gerencia de ingeniería, planeamiento y control operacional, oficina imagen institucional, oficina de informática, oficina de planeamiento, oficina asesoría jurídica; las cuales conjuntamente buscan la mejora de la empresa.

En cuanto a Servicio se trata, muchos de los clientes dejan entrever, la carencia de una excelente calidad de servicio, y es aquí, en donde precisamente los problemas empiezan a generarse. Por muchos años Eps Grau ha sido una empresa consolidada y fuerte, pero hoy en día en un mundo globalizado, exigente y cambiante, las expectativas son mayores, dando así comienzo a este trabajo de investigación.

Para este trabajo, se realizó una entrevista al personal del módulo de atención al cliente tenemos al jefe del área, gestores y negociadores; y una encuesta a 381 personas, calificadas como usuarios del servicio que se brinda, y a partir de ahí, se obtienen datos reales que reflejan en su mayoría la falta de calidad en el servicio ofertado. En este trabajo se presenta una propuesta de mejoramiento, que consta de pequeñas cosas que harían grandes cambios positivos a la empresa, generando bienestar tanto al cliente interno como externo,

ABSTRACT

The present investigation was performed to identify the to measure the quality of the service that offers the company of provision of services of reparation Grau S.A and to make a proposal for improvement.

The Company Prestadora of Services of Reparation Grau S.A. is nowadays entrusted by the General Carlos Alva León Manager, is located in Jr. The Arena/Zelaya S/n Holy Urbanization Ana Piura. Municipal company of private right, constituted as joint-stock company with administrative, technical and economic autonomy. It is shaped by five provincial municipalities and twenty distritales understood inside Piura's department, where the Entity exercises his jurisdiction.

EpsGrau is shaped by several areas according to activities of service: administrative management and finance, commercial management, management of engineering, planning and operational control, office institutional image, office of computer science, office of planning, office juridical advising; which together look for the improvement of the company.

For service is concerned, many users a glimpse, the absence of an excellent quality of service, and this is where problems start to precisely generate, For many years EPS GRAU It has been a company consolidated and strongly, but in a globalized world, challenging and changing, expectations are highest, the expectations are major, giving this way I begin to this work of investigation.

For this work, an interview was realized to the personnel of the module of attention to the client we have to the chief of the area, managers and negotiators; and a survey to 381 persons qualified as users of the service that offers, and from there, they obtain royal information that reflect in the main the qualit lack in the offered service. This work presents a proposal for improvement, which consists of small things that would make great positive changes to the company, generating welfare of both internal and external customers.