



**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.

| <b>INDICE</b>        | <b>Pág.</b> |
|----------------------|-------------|
| 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.