



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**El proceso de atención al cliente en el nivel de
satisfacción del usuario en el servicio del agua
Trujillo-2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Diaz Zarate, Olenca Cecilia (orcid.org/0000-0002-5771-2709)

ASESORES:

Dr. García Cruzate, Eduardo Daniel (orcid.org/0000-0002-2016-8180)

Mg. Villacorta Valencia, Henry (orcid.org/0000-0002-2982-3444)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis la dedico a Dios y mi familia que son la base y el sustento para seguir adelante en mi superación académica.

Agradecimiento

La presente tesis la dedico a todas las personas que me ayudaron a concretar la presente tesis y también a mi asesor el doctor Eduardo Daniel Garcia Cruzate.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	19
3.3 Escenario de estudio.....	20
3.4 Participantes.....	20
3.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	20
3.6 Procedimiento.....	21
3.7 Rigor científico.....	22
3.8. Método de análisis de datos.....	23
3.9 Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS.....	52

Índice de tablas

Tabla 1 La información es adecuada en el proceso de atención al cliente en el servicio del Agua, Trujillo-2022.....	25
Tabla 2 La facilidad del inicio del proceso de reclamo en el servicio de agua.....	26
Tabla 3 Existe velocidad en el tratamiento en el proceso de atención en el servicio de agua.....	27
Tabla 4 Existe equidad e imparcialidad en el manejo del servicio de agua.....	28
Tabla 5 Existe orientación correcta en el proceso de atención del servicio de agua.....	29
Tabla 6 Los objetivos de mejora en el proceso de atención del servicio de agua, son correctos.....	30
Tabla 7 El tiempo promedio de atención en el servicio de agua es correcto.....	31
Tabla 8 La calidad de atención del servicio de agua es eficiente.....	32
Tabla 9 El equipamiento de aspecto moderno tiene un nivel de satisfacción correcto.....	33
Tabla 10 Las instalaciones visualmente atractivas de la atención a los usuarios son correctas.....	34
Tabla 11 Los cumplimientos de las promesas en el servicio de agua son concretados.....	35
Tabla 12 El interés en las resoluciones de los problemas por el servicio de agua, es real.....	36
Tabla 13 La ausencia de errores en el nivel de satisfacción del servicio de agua es perjudicial.....	37
Tabla 14 El personal que brinda el servicio de atención al cliente se encuentra informado y capacitado idóneamente.....	38
Tabla 15 El personal transmite confianza en el servicio de agua que brinda a los ciudadanos.....	39
Tabla 16 Los clientes que necesitan servicio de agua se sienten seguros y contentos con el servicio de agua.....	40

Resumen

El objetivo general es analizar el proceso de atención al cliente en el nivel de satisfacción del usuario en el servicio del Agua, Trujillo-2022

La metodología empleada es de enfoque cualitativo que se condice con los estudios básicos y según su finalidad es aplicada.

La técnica aplicada es la entrevista y el análisis documental. Los instrumentos utilizados son la guía de entrevista estructurada y el registro de análisis documental. Los participantes son especialistas y expertos en Gestión Pública, personas que dominan y conocen el tema como son abogados y especialistas en la materia que tienen amplio conocimiento del servicio del Agua

Tenemos los siguientes resultados como: el proceso de atención al cliente en el servicio de agua es deficiente y no tiene mucha eficacia. Además, los niveles de satisfacción son decadentes lo que conlleva a tener que reformular la atención.

También tenemos las conclusiones: Se concluyó, que el proceso de atención de atención al cliente en el nivel del usuario en el servicio del Agua, en Trujillo 2022 no tiene una significancia debida, así mismo, la determinación del nivel de satisfacción del usuario con el proceso del servicio de agua es deficiente.

Palabras clave: Proceso, satisfacción, cliente y usuario.

Abstract

The general objective is to analyze the customer service process in the level of user satisfaction in the Water service, Trujillo-2022

The methodology used is a qualitative approach that is consistent with the basic studies and is applied according to its purpose.

The technique applied is the interview and documentary analysis. The instruments used are the structured interview guide and the documentary analysis record. The participants are specialists and experts in Public Management, people who master and know the subject, such as lawyers and specialists in the field who have extensive knowledge of the Water service.

We have the following results such as: the customer service process in the water service is deficient and not very effective. In addition, satisfaction levels are declining, which leads to having to reformulate care.

We also have the conclusions: It was concluded that the customer service process at the user level in the Water service, in Trujillo 2022 does not have due significance, likewise, the determination of the level of user satisfaction with the water service process is deficient.

Keywords: Process, satisfaction, customer and use



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARCIA CRUZATE EDUARDO DANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "El proceso de atención al cliente en el nivel de satisfacción del usuario en el servicio del Agua Trujillo-2022", cuyo autor es DIAZ ZARATE OLENCA CECILIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 04 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARCIA CRUZATE EDUARDO DANIEL DNI: 41390840 ORCID: 0000-0002-2016-8180	Firmado electrónicamente por: EGARCIACR el 03- 02-2023 16:31:25

Código documento Trilce: TRI - 0509171