



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario, en la
empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Jiménez Cumpa, Karen del Pilar (ORCID: 0000-0003-2038-1827)

ASESOR:

Dr. Cherre Antón, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0001-6565-5348)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Ambiental y Territorio

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A mis padres Que, sin ustedes, no hubiera logrado una meta más en vida profesional. Gracias por estar a mi lado en esta etapa de mi posgrado, tu apoyo moral y entusiasmo que me brindaste para seguir adelante en mis propósitos.

A Dios Por darme vida, salud y sabiduría a lo largo del estudio de la Maestría en Gestión Pública.

Agradecimiento

A Dios Por darme vida, salud y sabiduría a lo largo del estudio de la Maestría en Gestión Pública

A mis profesores Carlos Alberto Cherre Antón, por su dedicación y tiempo que dedico en aplicar sus conocimientos dictados en las clases virtuales, al profesor Jaime Laraine Castañeda Gonzales por brindarme su tiempo para algunas asesorías.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de abreviaturas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimiento.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS.....	32

Índice de tablas

Tabla 1: Población	12
Tabla 2: Muestra	12
Tabla 3: Distribución de la muestra según género	12
Tabla 4: Relación de la Calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario.	16
Tabla 5: Calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	17
Tabla 6: Relación entre la seguridad y satisfacción del usuario	18
Tabla 7: Relación entre la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario	19
Tabla 8: Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.	20
Tabla 9: Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario	21
Tabla 10: Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario	22

Resumen

La investigación titulada calidad servicio y nivel satisfacción del usuario, en la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas, tiene como objetivo determinar la relación de calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario, se realizó una investigación descriptiva, correlacional, con diseño no experimental – transversal.

La población conformada por 84, 672 según INEI. La muestra de 195, utilizó un muestreo aleatorio simple. El instrumento utilizado es cuestionario. Concluye que, existe una relación positiva casi perfecta entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario a un nivel de $Rho = +92,5\%$, según coeficiente spearman por lo tanto acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Esto quiere decir que cuando la variable calidad de servicio sube, la otra también lo hará con tendencia positiva. Por lo tanto, la calidad de servicio si mejora significativamente la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción y usuario.

Abstract

The research titled quality of service and level of user satisfaction, at the company Epssmu S.A. The objective of Bagua Grande Amazonas was to determine the relationship between the quality of service and the level of user satisfaction. A descriptive, correlational investigation was carried out with a non-experimental, cross-sectional design.

The population made up of 84, 672 according to INEI. The sample was 195, a simple random sampling was used. The instrument used was the questionnaire. It is concluded that there is an almost perfect positive relationship between the variable quality of service and user satisfaction at a level of $Rho = + 92.5\%$, according to the spearman coefficient, therefore the research hypothesis is accepted and the null hypothesis.

This means that when the quality of service variable rises, the other will also do so with a positive trend. Therefore, the quality of service does significantly improve user satisfaction.

Keywords: Quality, service, satisfaction and user.

I. INTRODUCCIÓN

La variable es sensible y valorada por los usuarios, es por ello que ahora las empresas dan mucho énfasis en implementar sistemas de calidad que ayuden a tener usuarios satisfechos. Las empresas públicas tienen una infraestructura obsoleta y mobiliario obsoleto, sumando a ello carecen por lo general de empatía.

En ese sentido la realidad problemática en el plano internacional según el diario el Universo (2020) informa que “Guayaquil y Quito son las únicas ciudades de Ecuador que tienen sello de calidad de servicio en agua potable”. Es preciso que la calidad del servicio de agua se masifique para que así la población pueda consumir un producto con cumplimiento de estándares de calidad, inadecuado para la salud.

Para Aguirre (2018) en su artículo titulado “Satisfacción de los altos consumidores de agua potable de Guayaquil”. Es preciso que las empresas públicas brinden un buen servicio para evitar quejas y reclamos que posteriormente disminuyan el valor de la marca.

Dentro de la problemática nacional Laguna (2017) en su artículo titulado “SUNASS redobla la supervisión de la calidad del servicio de agua potable en Arequipa” manifiesta que las SUNASS inauguraron nueva sede en Arequipa, para aumentar el acceso a los servicios de saneamiento.

Riofrio (2019) en su artículo sobre “Carencias básicas que son un reto para la competitividad”, manifiesta que en los últimos 2 décadas, estos esfuerzos aun no logran satisfacer a los usuarios, debido a que existe una población la cual aún no goza de este servicio vital para la vida.

En lo que corresponde al nivel local, su calidad de servicio en la empresa EPSSMU S.A, es deficiente puesto que no se cuenta con infraestructura moderna ni equipamiento, así como también la atención que se brinda al público presenta una serie de limitaciones, presentado reclamos de forma permanente. También se puede decir que en líneas generales la empresa no cumple a cabalidad con los requerimientos de la población. En lo que respecta al nivel de satisfacción al usuario existe inconsistencia por parte de los clientes, no logrando superar sus

expectativas. Por lo tanto, se justifica esta investigación brindara técnicas necesarias para eliminar estos puntos álgidos que afectan a la organización.

Los usuarios son ahora más informados y educados, demandando servicios de calidad. Las empresas públicas no se caracterizan por lo general por brindar un buen servicio y esto origina un alto nivel de insatisfacción. Las instalaciones carecerán de modernidad, así como también los mobiliarios y equipos los cuales son obsoletos, sumado a ello la falta de empatía para dar un buen servicio al consumidor.

La formulación del problema. ¿Determinar relación de Calidad de servicio y nivel satisfacción del usuario, en empresa EPSSMU S.A. Bagua Grande Amazonas? Mediante esta justificación teórica determinaremos la afinidad entre variables. Para ello se requiere cumplir con ciertos parámetros que son propios de la investigación. Por lo tanto, en la justificación practica se da a conocer, la calidad de servicio permite cumplir las expectativas del usuario, el mismo que tendrá incidencia en la atención a los usuarios, como consecuencia o aporte del trabajo, la empresa EPSSMU S.A implementará las estrategias y propuestas de mejora en la satisfacción al cliente. Los resultados hallados en la investigación nos servirán para plantear nuevas políticas que permitirán mejorar la calidad de servicio de agua potable y satisfacción de los usuarios sobre la calidad, con la finalidad de lograr una buena articulación entre la empresa y los usuarios Los beneficios que proporcionara serán para la población y la empresa pues permitirá el cambio de conductas inadecuadas y ayudará a mejorar la calidad en la prestación de servicios a los usuarios, y finalmente en la justificación La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario permitirá demostrar la calidad de servicio que se viene brindando en la empresa EPSSMU S.A.

El objetivo general se estableció: determinar relación Calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario, en la empresa EPSSMU S.A. Bagua Grande Amazonas 2020. Dentro de los objetivos específicos tenemos, diagnosticar calidad de servicio en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas 2020, como segundo objetivo específico tenemos, diagnosticar nivel satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas 2020, como

tercer objetivo tenemos, determinar relación entre seguridad y satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas 2020, el cuarto objetivo específico, identificar relación entre la capacidad de respuesta en satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas 2020, el quinto objetivo específico ,determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas 2020 , el sexto objetivo específico, identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas 2020 , finalmente el séptimo objetivo específico, determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A, Bagua Grande Amazonas 2020.

En lo que respecta a la hipótesis si existe relación entre la Calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario, en la empresa Epssmu.S.A. Bagua Grande Amazonas 2020, y la hipótesis nula es no existe relación de la Calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se tiene la investigación de Ordoñez y Gonzales (2019) “Evaluación de la calidad de agua captada para el abastecimiento a la ciudad de baños de agua santa mediante el ICA-NSF”, realizada en Ecuador, su fin “evaluar la calidad del agua”, la metodología fue cuantitativa y el tipo no experimental, la población 4 tanques, el instrumento cuestionario, concluye la calidad de agua, corresponde a calidad media, según los autores la calidad del agua es media, por lo tanto, se debe de implementar herramientas para lograr un nivel alto de calidad, puesto que es un elemento básico para las personas.

Para Tello y Pin (2018) en su tesis “Ineficacia en la prestación del servicio público de agua potable, en el cantón El Carmen- Manabí” tiene como fin “analizar la satisfacción del usuario con respecto al servicio de agua potable”, la metodología fue inductivo - deductivo, la población es de 11,590 y la muestra 2898, el instrumento cuestionario, concluye que no se tiene control sobre las cisternas particulares lo que origina un mal servicio, según los autores para el usuario se encuentre satisfecho se debería establecer mecanismos de control en todo el proceso productivo.

En lo que respecta a los antecedentes investigados a nivel nacional Silva (2019) en su tesis titulada “Análisis de la satisfacción del servicio de agua potable en la avenida mercedes Indacochea, Huacho”, plantea como objetivo “determinar el nivel de satisfacción del servicio de agua potable”, la metodología fue básica y el tipo no experimental, la población fue de 160 viviendas y la muestra de 29, el instrumento fue el cuestionario, concluye que el 44.83%, tiene satisfacción alta según el autor es necesario que los niveles de satisfacción de los consumidores sean altos para tener clientes fieles y frecuentes.

Por otra parte, Gonzales (2017) en “calidad de servicio en empresa prestadora servicio agua potable”, establece como objetivo “identificar las operaciones unitarias de la planta de tratamiento de agua”, la metodología es cuantitativa y el tipo es correlacional, la población es de 2 reservorios, la muestra fue la misma que la población, el instrumento fue el análisis documental, concluye que la EPS NORPUNO S.A cuenta con equipos adecuados para el proceso. Según el autor el equipamiento de la empresa es fundamental para tener un servicio de calidad,

por lo tanto, estos siempre deben estar en innovación o mantenimiento para una buena disposición.

Dentro de las teorías se tiene la Calidad de servicio que se puede definir de diferentes puntos, según Vargas y Aldana (2017) la calidad de servicios tiene que ver con el conjunto de características o atributos que valoran un cliente. Desde un punto de vista de administración de bienes tiene que ver con las garantías y adecuación de los bienes de no presentar errores o temas de mal funcionamiento.

De acuerdo a Larrea (2012) se refiere a la gestión de todos los puntos de contacto que tiene el cliente con la empresa, en general los puntos de contacto son conocidos como momentos de la verdad y tiene que ser gestionados de tal manera que se busque la superación de expectativas de los clientes. La calidad de servicio abarca administración de ambientes de la fábrica de servicio, motivación de personal y gestión seguridades y fiabilidades que propone la empresa.

Villalba (2013) indica que se puede decir también que es los atributos y componentes que posee el producto. Mientras más componentes tengan, mayor será la calidad de este.

Para Weil (2018) define la calidad en una empresa debe ser integral, todas las áreas deben estar comprometidas con brindar una prestación de nivel.

Las dimensiones de la calidad del servicio, según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), son: Seguridad: tiene que ver con los aspectos que garantizan el estricto cumplimiento de una entrega de servicio correcta y precisa, la seguridad también ve como las actividades promocionales (suministro y abasto de servicio, entregas, tiempos, precios y sobre todo descuentos) son efectivos.

En la dimensión Capacidad de Respuesta, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), indican que tiene que ver con los tiempos de espera que experimentan los clientes para recibir un servicio, obtener una respuesta a un reclamo o también para obtener contacto con el personal de la empresa. Es importante que las empresas diseñen los flujos de atención en función de actividades que generen valor en cuanto a la reducción de tiempos, es necesario identificar las actividades duplicadas y generan cuellos de botella y retrasos en todo el proceso de atención.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), fiabilidad, manifiestan que esta dimensión tiene ver con las capacidades que tiene el personal de atención al cliente para emitir información correcta, exacta y veraz con respecto a las características de los servicios. Basándose en el cumplimiento adecuado de los objetivos y metas de la empresa, la puntualidad, es el valor que tienen los trabajadores para cumplir con sus tareas o responsabilidades en el momento adecuado.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), en Empatía, alegan que la dimensión esta íntegramente relacionada con las capacidades de atención que presenta el personal que mantiene contacto con los clientes, en general las personas que tienen puntos de contactos con los clientes deben tener orientación al cliente, buen trato, amabilidad y cortesía en todo el proceso de la atención.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), en elementos tangibles: apariencia de las instalaciones, este es un indicador fundamental para la calidad de servicio de la empresa, debido a que las instalaciones de esta deben estar en correctas condiciones para la atención al cliente.

Según Larrea (2012) la calidad de servicio tiene los siguientes principios: mejorar los sistemas y procesos que tiene la organización, para obtener un mejor nivel de calidad de servicio, las actividades que se encuentran inmersas en los procesos de atención deben ser mapeadas y modificadas teniendo en cuenta las necesidades de los clientes, ello implica realizar investigaciones de mercado para identificar las principales tendencias de necesidades de los clientes.

Incentivar la intervención del personal y el trabajo en equipo, para garantizar una correcta entrega del servicio, es necesario que todos los colaboradores de la organización trabajen en coherencia de la calidad de servicio, para el logro de este principio es necesario que la cultura organizacional de la empresa mire hacia dentro de la organización. (Canta y Laguna, 2014)

Mejorar la coordinación y la comunicación, tienden a un mejor nivel de calidad de servicio es necesario que la organización garantice un flujo constante de información entre los diferentes niveles organizacionales. Finalmente, la comunicación debe facilitar las coordinaciones de actividades entre los miembros del equipo, así como también entre diferentes áreas de trabajo, en todo momento

los canales de comunicación deben garantizar la retroalimentación y mejora de las actividades inmersas en la entrega del servicio. (Adi, 2016)

Para mejorar el nivel de calidad de servicio, es necesario que los líderes de la organización se orienten a brindar el apoyo necesario y soporte para la consecución de las actividades que generen valor a los clientes. (Areche, 2016)

En la otra variable la satisfacción del cliente se puede definir desde la óptica de Vélez (2017) la satisfacción del cliente está enmarcada dentro de los parámetros de la percepción, cada cliente es capaz de obtener diferentes resultados de satisfacción en base a su personalidad y formas individualizadas de ordenar el mundo.

Seto (2004) indica que la satisfacción es una actitud o valoración que se presenta al finalizar un proceso de compra o al mantener un contacto alargado entre el producto y el consumidor. La satisfacción es cuando el consumidor percibe que el servicio o producto supero sus expectativas.

Kotler y Lane (2006 p. 211) manifiesta que la satisfacción está muy cargada del nivel de percepción que se tenga. Es importante medir las percepciones sensoriales del cliente.

Álvarez (2015) expresa que el concepto de satisfacción de los clientes se puede verificar a través de las siguientes dimensiones:

Rendimiento percibido, ocurre luego que el servicio es consumido y se construye en base a la percepción individualizada de cada sujeto, en este sentido el cliente evalúa post consumo, que tanto le Servio el servicio y cuanto logro satisfacer las necesidades que el buscaba. El rendimiento percibido se basa en la sensación de cómo sirvió el servicio, el cliente examina cada punto de contacto y evalúa si existieron errores en base a su criterio y percepción, por lo tanto, en muchas ocasiones el rendimiento percibido no se basa en cuestiones de lo que es en realidad el valor del servicio, en este sentido también es importante destacar que las percepciones de los clientes se ven cercanamente influenciadas por el juicio y razonamientos de los clientes. (Ávila, 2017)

Expectativas, la expectativa tiene que ver con lo que el cliente espera recibir en contra prestación a la entrega de un valor monetario de un servicio. En general los clientes perciben el valor de un servicio en base al cumplimiento de las expectativas que se espera de un servicio. (Civera, 2013)

Para un adecuado grado de satisfacción, la organización debe garantizar en todos los puntos de contactos que las expectativas de los clientes sean cubiertas, además la construcción de las expectativas implica que la organización tenga los recursos para garantizar la correcta entrega del servicio, obteniendo la diferenciación del atributo que se contiene en la expectativa. Es necesario que las expectativas sean construidas en base a atributos reales con el fin de no afectar la satisfacción, además es necesario que la expectativa genera una búsqueda exclusiva del servicio brindado. (Martínez, Peiró y Ramos, 1994)

Complacencia, complacer a los clientes es una tendencia que se da en la experiencia de servicio total que recibe un cliente. En general la experiencia de servicio que se ofrece en todos los puntos de contacto debe ser en busca que exceder las esperanzas o lo que buscaba el cliente, cabe resaltar que los clientes complacidos son muchos fáciles de satisfacer y además de fidelizar. (Gutiérrez, 2004)

El autor Regalado (2017), señala algunas estrategias para lograr la satisfacción son: fomentar la calidad, para generar mayor grado de satisfacción del cliente, es necesario que se establezca una cultura organizacional orientada a la calidad, esto implica que la principal razón que mueva a la organización sea el cliente externo, sin descuidar al cliente interno.

Cumplir con lo ofrecido, la transparencia, la veracidad y el sentido de cumplimiento deben ser los valores que rijan las actividades de la empresa. Es necesario cumplir con las normas de publicidad engañosa y construir una reputación favorable para la empresa. (Caballero, 2009)

Brindar un buen servicio al cliente, es necesario que el personal que mantiene contacto con los clientes de la organización cuente con las competencias necesarias para brindar un servicio calidad, esto implica realizar una adecuada selección de persona, inducción y sobre mantener altos estándares de

capacitación para fortalecer competencias de atención al cliente. Además, debido a que el servicio es intangible y se caracteriza por ser actos generados por personas, es necesario que se verifique constantemente la adecuación del personal al puesto de trabajo. (Díaz, 2012)

La adecuación del servicio implica la revisión constante de perfiles de clientes, hacer estudios de mercado y sobre todo dotar de autonomías al personal de atención al cliente con el fin de fomentar iniciativas para personalizar los servicios. (Davis, 2014).

Además, las actividades no solo deben garantizar la entrega correcta del servicio en forma física, sino que también se debe orientar a entregar un servicio rápido en ambientes digitales. (Huerta, 2015)

Brindar un servicio extra, la generación de eventos sorpresivos o extras de servicio, son uno de los mecanismos que se pueden utilizar para mejorar la percepción de satisfacción de los clientes. (Larca, 2014)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

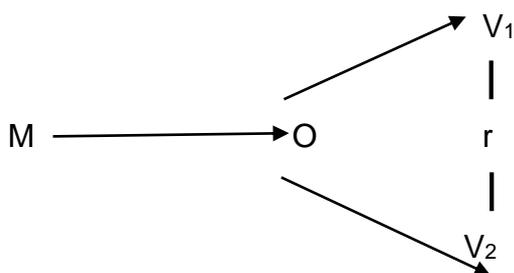
3.1.1 Tipo de investigación

Según Hernández y Mendoza (2018), indican que las investigaciones descriptivas, se preocupan de describir, analizar y diagnosticar las variables en un periodo determinado, describe la realidad problemática del escenario a investigar. En lo que respecta a la correlación se determinara la asociación entre ambas variables. La presente investigación desarrolla un tipo descriptivo y correlacional.

En lo que se refiere a correlación estas buscan ver el grado de asociación entre las variables, para este caso se determinó el nivel de relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario.

3.1.1 Diseño de investigación

Según Muñoz (2011), manifiesta que las variables no se experimentan, solo se describen los hallazgos, además los instrumentos son aplicados en una sola fecha en un momento determinado. La presente investigación se ajusta a un diseño no experimental, correlacional de corte transversal.



Dónde: M = Muestra
O = Observación
V₁ = Variable 1: Calidad de servicio
V₂ = Variable 2: Satisfacción del usuario
r = Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Calidad de servicio. - (Variable 1) Vargas y Aldana (2017) la calidad de servicios tiene que ver con el conjunto de características o atributos que valoran un cliente. La calidad de servicio está constituida por cinco dimensiones las cuales son la seguridad, la capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles, las cuales contemplan análisis como los equipos, la infraestructura, la solución de problemas, el interés, entre otros.

Satisfacción del usuario

(Variable 2) Vélez (2017) la satisfacción del cliente está enmarcada dentro de los parámetros de la percepción, cada cliente es capaz de obtener diferentes resultados de satisfacción en base a su personalidad y formas individualizadas de ordenar el mundo. La satisfacción del usuario tiene dos dimensiones las cuales son el rendimiento percibido y expectativa, que analiza la percepción del cliente con respecto al servicio que se le ofrece.

Operacionalización

En la operacionalización de la variable se descompuso en dimensiones, indicadores se ítems. Esta operacionalización se realizó tanto para la variable 1 y 2, tomando las teorías relacionadas al tema, la tabla de ambas variables se muestra en los anexos.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población.

Bernal (2010) asume la que población es un conjunto de elementos a los cuales se les va a investigar (p. 170). Se tomará como población a los pobladores de Bagua Grande que son un total de 84 672 según INEI.

Dentro de los criterios de inclusión, se han considerado a los usuarios de la zona urbana de Bagua Grande.

En lo que respecta a los criterios de exclusión se consideró a los usuarios de la zona rural y marginal, por razones de accesibilidad.

Tabla 1*Población*

Población	F	
Femenino	117	60
Masculino	78	40
Total	195	100

Fuente: elaboración propia

3.3.2 Muestra.

Bernal (2010) indica que es la división del universo que se escogió. (p. 61). La muestra está formada por los pobladores del distrito de Bagua Grande. Debido a que la población es representativa, con un número de elementos infinitos, se aplicó la fórmula, la cual se encuentra en los anexos.

Tabla 2*Distribución de la muestra según género*

Muestra	F	%
Femenino	117	60
Masculino	78	40
Total	195	100

Fuente: Elaboración propia

3.3.3 Muestreo.

Se utilizó un muestreo aleatorio simple, puesto que cualquier elemento de la muestra puede servir. Para Rodríguez (2010), todos los entes de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos. En ese sentido cada poblador del distrito de Bagua Grande puede formar parte de la muestra.

3.3.4 Unidad de análisis

Para el trabajo de investigación se consideró a los pobladores de la zona urbana del distrito de Bagua Grande, además que tuvieron la disposición para ser parte de la investigación

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas.

Encuesta.

Según Ñaupás, Mejía, Novoa y Villagómez (2013) “la encuesta es una técnica que es aplicada para poblaciones infinitas, en la cual se puede recolectar información de manera rápida y precisa”.

3.4.2. Instrumentos.

Cuestionario

Para Bernal (2010) alega que el cuestionario son afirmaciones planteadas para organizar los hallazgos.

En relación a la variable calidad de servicio, está conformado por 12 ítems, las cuales fueron operacionalizadas en 5 dimensiones que son la seguridad, la cual tiene a su vez 2 indicadores, con 2 ítems, la otra dimensión es la capacidad de respuesta, con 3 dimensiones y 3 ítem. La fiabilidad, que tiene 3 dimensiones e igual número de ítems, es decir 3. La empatía, que tiene 2 dimensiones y 2 ítems. Finalmente, elementos tangibles, con 2 dimensiones y 2 ítems.

En satisfacción del usuario se elaboraron 18 ítems, esta variable tiene las dimensiones de rendimiento percibido, que tiene 3 indicadores, con 6 ítems, las expectativas, con 3 indicadores y 6 ítems y finalmente la complacencia, con 3 indicadores y 6 ítems. Los resultados del alfa de Cronbach arrojan los indicadores de ,977 para calidad de servicio de las 12 interrogantes analizadas y de ,985 para satisfacción de las 18 interrogantes analizadas, estos resultados muestran que ambos instrumentos son confiables para su aplicación. La escala de medición para ambas variables fue ordinal: Nunca, Casi nunca, Indiferente, Casi siempre y Siempre.

3.4.3. Validez.

Para la validez de los instrumentos se sometieron los instrumentos a la prueba del juicio de expertos, los cuales analizaron la estructura y composición de las interrogantes, para posteriormente firmar el cuestionario en señal de conformidad. Finalmente, los instrumentos quedaron en una condición de eficiente para su aplicación, según el juicio de los expertos. Es decir, que las preguntas planteadas sean adecuadas y que responda para ayudar a entender el problema detectado. (Supo, 2013).

3.4.4. Confiabilidad.

Luego que los instrumentos fueron validados por el juicio de experto, se deben someter a pruebas para ver su fiabilidad. Esta confiabilidad se puede hacer por pruebas estadísticas como el alfa de Cronbach. (Silva, 2019). El instrumento de calidad de servicio presenta una confiabilidad positiva fuerte del 0.977%, según el alfa de Cronbach lo que demuestra que el instrumento es altamente confiable. Así mismo el instrumento de satisfacción del usuario tiene confiabilidad positiva fuerte del 0,985% por lo tanto también es altamente confiable.

3.5. Procedimientos

En la presente investigación, el modo de recolección de información fue a través de la aplicación del instrumento cuestionario, el cual fue elaborado en base a las teorías, luego este instrumento fue sometido a la prueba del alfa de Cronbach para determinar su fiabilidad, también se realizó juicio por expertos, los cuales certificaron que el instrumento fue elaborado de forma correcta y ayudara a recolectar la información de forma eficiente. Así mismo se envió una carta a la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas para solicitar autorización para poder verificar las características de la calidad de servicio que brinda la empresa. Cabe resaltar que en todo momento se mostraron de acuerdo en apoyar con la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de los datos se realizó mediante estadística descriptiva y la inferencial. Se aplicó la Rho de Spearman, puesto que se aplicaron pruebas de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk. El estudio no cumple los

supuestos de normalidad para el uso de pruebas paramétricas. Se aplicaron el cuestionario, anticipadamente aprobado para su atención en el campo a la muestra indicada. Cuando los datos fueron recolectados se procedió a elaborar las tablas.

3.7. Aspectos éticos

Según Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012). Existen los siguientes criterios éticos. El consentimiento informado, en donde las personas involucradas fueron comunicadas sobre su labor que cumplirán en el proyecto. También se tiene a la Confidencialidad, en donde se les brindo seguridad los participantes que sus datos no serán divulgados. Finalmente, la observación del participante, en donde se actuó de forma discreta y con responsabilidad.

IV. RESULTADOS

Objetivo general

Determinar relación de Calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario, en la empresa EPSSMU S.A. Bagua Grande Amazonas 2020.

Contrastación de las Hipótesis:

H1: Si existe relación de la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario, en la empresa EPSSMU S.A. Bagua Grande Amazonas.

H0: No existe relación de la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario, en la empresa EPSSMU S.A. Bagua Grande Amazonas.

Tabla 3

Relación de la Calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario.

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	1	,925**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	195	195

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

En la Tabla 3, según Spearman, existe una relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario a un nivel de 0,925%. Lo cual muestra una relación fuerte y positiva. Esto quiere decir que cuando la variable calidad de servicio sube, la otra también lo hará con tendencia positiva. Por lo tanto la calidad si mejora significativamente la satisfacción. El sig. bilateral tiene un valor de ,000 lo que significa que la relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario es fuerte y positiva. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 1:

Diagnosticar calidad y satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas.

Tabla 4

Calidad de servicio y satisfacción del usuario

		Calidad de servicio		Satisfacción del usuario	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy malo	44	22,3	72	36,5
	Malo	93	47,2	65	33,0
	Regular	4	2,0	1	,5
	Bueno	47	23,9	57	28,9
	Muy bueno	7	3,6	0	0,00
	Total	195	100,0	195	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4, del 100% de encuestados, el 47%, indica que el nivel de calidad de servicio en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas 2020 es malo, y solo un 23,9% lo considera bueno. En lo que respecta a satisfacción del usuario, del 100% en encuestados, el 36,5 los considera de muy malo, mientras que un 28% lo considera bueno.

Objetivo específico 2:

Determinar relación entre seguridad y satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas 2020.

Contrastación de las Hipótesis:

H1: Si existe relación de la seguridad y nivel de satisfacción del usuario, en la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas.

H0: No existe relación de la seguridad y nivel de satisfacción del usuario, en la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas.

Tabla 5

Relación entre la seguridad y satisfacción del usuario

		Seguridad	Satisfacción del usuario
	Correlación de	1	,913**
Seguridad	Spearman		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	195	195

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

En la Tabla 5, según Spearman, existe una relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción a un nivel de 0,913%. Lo cual muestra una relación fuerte y positiva. Esto quiere decir que si la empresa mejora la seguridad esto repercutirá positivamente en la satisfacción del usuario. Por lo tanto se debe de prestar un servicio de forma confiable, así como dar un trato cortés al usuario. El sig. bilateral tiene un valor de ,000 lo que significa que la relación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario es fuerte y positiva. Se acepta hipótesis de investigación y rechaza hipótesis nula.

Objetivo específico 3:

Identificar relación entre capacidad de respuesta en satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas 2020.

Contrastación de las Hipótesis:

H1: Si existe relación de la capacidad de respuesta y nivel de satisfacción del usuario, en la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas.

H0: No existe relación de la capacidad de respuesta y nivel de satisfacción del usuario, en la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas.

Tabla 6

Relación entre la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario

		Capacidad de Respuesta	Satisfacción del usuario
Capacidad de Respuesta	Correlación de Spearman	1	,876**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	195	195

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

En la Tabla 6 según Spearman, existe una relación entre la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción a un nivel de 87,6%. Lo cual muestra una relación fuerte y positiva. Por lo tanto la empresa debe dar un servicio con puntualidad, de forma rápida y estar dispuesto ayudar al usuario. El sig. bilateral tiene un valor de ,000 lo que significa que la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario es fuerte y positiva. Se acepta hipótesis de investigación y rechaza hipótesis nula.

Objetivo específico 4:

Determinar relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas 2020.

Contrastación de las Hipótesis:

H1: Si existe relación de Fiabilidad y nivel de satisfacción del usuario, en la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas.

H0: No existe relación de la Fiabilidad y nivel de satisfacción del usuario, en la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas.

Tabla 7

Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.

		Fiabilidad	Satisfacción
Fiabilidad	Correlación de Spearman	1	,852**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	195	195

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

En la Tabla 7 según Spearman, existe una relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción a un nivel de 0,852%. Lo cual muestra una relación fuerte y positiva. Esto quiere decir que si la empresa mejora la fiabilidad esto repercutirá positivamente en la satisfacción del usuario. Por lo tanto la empresa debe cumplir con lo que promete, solucionar los problemas de los usuarios, así como prestar el servicio con cero errores. El sig. bilateral tiene un valor de ,000 lo que significa que la dimensión fiabilidad y satisfacción es fuerte y positiva. Se acepta hipótesis de investigación y rechaza hipótesis nula.

Objetivo específico 5:

Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas 2020.

Contrastación de las Hipótesis:

H1: Si existe relación de la Empatía y nivel de satisfacción del usuario, en la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas.

H0: No existe relación de la Empatía y nivel de satisfacción del usuario, en la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas.

Tabla 8

Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario

		Empatía	Satisfacción
Empatía	Correlación de Spearman	1	,878**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	195	195

En la Tabla 8, según Spearman, existe una relación entre la dimensión empatía y la satisfacción a un nivel de 0,878%. Lo cual muestra una relación fuerte y positiva. Esto quiere decir que, si la empresa mejora la empatía, esto repercutirá positivamente en la satisfacción del usuario. Por lo tanto la empresa debe mostrar interés por resolver los problemas del usuario, así también comprender la problemática que les afecta. El sig. bilateral tiene un valor de ,000 lo que significa que la relación entre la dimensión Empatía y satisfacción del usuario es fuerte y positiva. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 6:

Determinar relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A, Bagua Grande Amazonas 2020.

Contrastación de las Hipótesis:

H1: Si existe relación de los elementos tangibles y nivel de satisfacción del usuario, en la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas.

H0: No existe relación de los elementos tangibles y nivel de satisfacción del usuario, en la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas.

Tabla 9

Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario

		Tangibles	Satisfacción
Tangibles	Correlación de Spearman	1	,930**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	195	195

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

En la Tabla 9 según Spearman, existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción a un nivel de 0,930%. Lo cual muestra una relación fuerte y positiva. Esto quiere decir que si la empresa mejora los elementos tangibles esto repercutirá positivamente en la satisfacción del usuario. Por lo tanto la empresa debe de tener equipos modernos, así como también su infraestructura. El sig. bilateral tiene un valor de ,000 lo que significa que la relación entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario es fuerte y positiva. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general: determinar la relación de la Calidad de servicio y el nivel de satisfacción, en la empresa EPSSMU S.A. Bagua Grande Amazonas 2020. Los referentes teóricos según Granda (2017, p.13). La calidad es gestión moderna, pues considera que aparece desde los inicios del trueque, en donde se intercambiaban productos a cambio de otros. En la tabla 3, según Spearman, existe una relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario a un nivel de 0,925%. Lo cual muestra una relación fuerte y positiva. Por lo tanto la calidad de servicio si mejora significativamente la satisfacción. El sig. bilateral tiene un valor de ,000 lo que significa que la relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario es fuerte y positiva. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados guardan relación con la investigación de Gonzales (2017) en donde concluye que la EPS NORPUNO S.A cuenta con equipos adecuados para el proceso. Según el autor el equipamiento de la empresa es fundamental para tener un servicio de calidad, por lo tanto, estos siempre deben estar en innovación o mantenimiento para una buena disposición.

En relación al objetivo 1: Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción en la EPSSMU S.A. Los referentes teóricos según Weil (2018) La seguridad: tiene que ver con los aspectos que garantizan el estricto cumplimiento de una entrega de servicio correcta y precisa, la seguridad también que ver con el cumplimiento de las promesas que se realizan en las actividades promocionales (suministro y abasto de servicio, entregas, tiempos, precios y sobre todo descuentos). En la tabla 5, según Spearman, existe una relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción a un nivel de 0,913%. Lo cual muestra una relación fuerte y positiva. Esto quiere decir que si la empresa mejora la seguridad esto repercutirá positivamente en la satisfacción del usuario. Por lo tanto se debe de prestar un servicio de forma confiable, así como dar un trato cortes al usuario. Estos resultados se relacionan con la investigación de Raza y Rodríguez (2015), en donde concluyen que el Contrato Psicológico si influye en la calidad de servicio”, lo que puede originar que el colaborador tenga un mejor nivel de satisfacción que satisfaga al usuario.

En relación al objetivo 2: Identificar la relación entre de la capacidad de respuesta en la satisfacción en la empresa EPSSMU S.A. Para Vargas y Aldana (2017) definen a la capacidad de respuesta como los tiempos de espera que experimentan los clientes para recibir un servicio, obtener una respuesta a un reclamo o también para obtener contacto con el personal de la empresa. Las empresas deben diseñar los flujos de atención en función de actividades que generen valor en cuanto a la reducción de tiempos, es necesario identificar las actividades duplicadas y generan cuellos de botella y retrasos en todo el proceso de atención. En la tabla 6 según Spearman, existe una relación entre la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción a un nivel de 0,876%. Lo cual muestra una relación fuerte y positiva. Por lo tanto la empresa debe dar un servicio con puntualidad, de forma rápida y estar dispuesto ayudar al usuario. Estos resultados se contraponen con los hallazgos encontrados por Suárez y Méndez (2015) en donde llegaron a la conclusión que los funcionarios municipales presentan un rango alto de cansancio emocional”. Por lo tanto no hay una capacidad de respuesta efectiva.

En relación al objetivo 3: Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción en la empresa EPSSMU S.A. Según Denton (1991, p.16), La fiabilidad es las capacidades que tiene el personal de atención al cliente para emitir información correcta, exacta y veraz. Calidad del servicio, es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, basándose en el cumplimiento adecuado de los objetivos y metas de la empresa. En la tabla 7 según Spearman, existe una relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción a un nivel de 0,852%. Lo cual muestra una relación fuerte y positiva. Esto quiere decir que si la empresa mejora la fiabilidad esto repercutirá positivamente en la satisfacción del usuario. Por lo tanto la empresa debe cumplir con lo que promete, solucionar los problemas de los usuarios, así como prestar el servicio con cero errores. Estos resultados se asemejan con la investigación de Bimos y Rosales (2015) en donde concluyen que es necesario que exista un programa adecuado de inducción de personal, el mismo que permita mejorar la calidad de Servicio al cliente”. Esto origina mayo fiabilidad al momento de prestar el servicio.

En relación al objetivo 4: Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A. Para Cremaschi (2014) Indica que la empatía esta íntegramente relacionada con las capacidades de atención que presenta el personal que mantiene contacto con los clientes, en general las personas que tienen puntos de contactos con los clientes deben tener orientación al cliente, buen trato, amabilidad y cortesía en todo el proceso de la atención. En la tabla 8, según Spearman, existe una relación entre la dimensión empatía y la satisfacción a un nivel de 0,878%. Lo cual muestra una relación fuerte y positiva. Esto quiere decir que si la empresa mejora la empatía esto repercutirá positivamente en la satisfacción del usuario. Por lo tanto la empresa debe mostrar interés por resolver los problemas del usuario, así también comprender la problemática que les afecta. Estos resultados se contraponen con la investigación de Córdova y Vislao (2017), donde concluyeron que el nivel de calidad brindado por la empresa es regular. Por lo tanto si no existe cumplimiento se estaría hablando de que no existe empatía.

En relación al objetivo 5: Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción en la EPSSMU S.A. Según los referentes como Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), los elementos tangibles: apariencia de las instalaciones, este es un indicador fundamental para la calidad de servicio de la empresa, debido a que las instalaciones de esta deben estar en correctas condiciones para la atención al cliente. En la tabla 9, según Spearman, existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción a un nivel de 0,930%. Lo cual muestra una relación fuerte y positiva. Esto quiere decir que si la empresa mejora los elementos tangibles esto repercutirá positivamente en la satisfacción del usuario. Por lo tanto la empresa debe de tener equipos modernos, así como también su infraestructura. Los resultados se contraponen con la investigación de Rojas y Villalobos (2018), donde se concluyó que la empresa presenta deficiencias respecto a sus servicios ofrecidos, principalmente en la dimensión de capacidad de respuesta con una brecha promedio de -2,89”.

VI. CONCLUSIONES

1. Según Spearman, existe una relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción a un nivel de $(\rho) + 0,913\%$. Por lo tanto, se acepta hipótesis de investigación y se rechaza hipótesis nula, puesto que el sig. (bilateral) tiene un valor de 0,00.
2. Según Spearman, existe una relación entre la dimensión capacidad de respuesta en la satisfacción a un nivel de $(\rho) + 0,876\%$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, puesto que el valor del sig. (bilateral) es de 0,00.
3. Según Spearman, existe una relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción a un nivel de $(\rho) + 0,852\%$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, debido a que el sig. (bilateral) tiene un valor de 0,00.
4. Según Spearman, existe una relación entre la dimensión empatía y la satisfacción a un nivel de $(\rho) + 0,878\%$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, puesto que el sig. (bilateral) tiene un valor de 0,00.
5. Según Spearman, existe una relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción a un nivel de $(\rho) + 0,930\%$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, debido a que el sig. (bilateral) tiene un valor de 0,00.
6. Según Spearman, existe una relación positiva casi perfecta entre la variable calidad de servicio y satisfacción a un nivel de $(\rho) + 0,925\%$. Lo cual muestra una relación fuerte y positiva, aceptándose la hipótesis de investigación y rechazándose la hipótesis nula, puesto que el sig. (bilateral) tiene un valor de ,000.

VII. RECOMENDACIONES

La alta gerencia de la empresa debe de implementar las cinco dimensiones del modelo serqual las cuales son: Seguridad, Capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles, estas dimensiones van a contribuir a dar una buena calidad de servicio, lo cual va a beneficiar tanto a colaboradores como usuarios

Los colaboradores de la empresa deben de prestar un servicio de forma confiable, generado confianza en el usuario, así como también se debe de dar un trato cortés al usuario, saludándolo con amabilidad y estando siempre atento a sus requerimientos.

Los colaboradores de la empresa deben dar efectuar el servicio con puntualidad, es decir atendiendo en los horarios establecidos para la atención. Además, la prestación de servicios debe ser de forma rápida y estar dispuesto siempre dispuestos ayudar al usuario ante alguna inquietud.

Los colaboradores de la empresa deben cumplir con las promesas que realizan a los usuarios, además deben solucionar los problemas que puedan presentar respecto al servicio. Finalmente deben de dar el servicio con los menos errores posibles.

Los colaboradores de la empresa deben mostrar interés por resolver los problemas del usuario, así también comprender la problemática que les afecta, teniendo en todo momento empatía con el usuario.

La alta gerencia de la empresa debe de tener equipos modernos, mobiliarios, enseres ergonómicos que den un ambiente laboral agradable para el desarrollo de las actividades, así como también su infraestructura debe ser remodelada y contar con un plan de mantenimiento de la misma.

REFERENCIAS

- Adi, G. (2016). *Medición de la calidad de servicios*. Centro de Estudios de Opinión. Universidad de Cena. Buenos Aires, Argentina.
- Aguinaga, A. F. y Gastelo, J. R. (2013). *Estrategias para la mejora de la gestión en Epsel Lambayeque* (tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú)
- Aguirre, M. (2018). *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil*. Artículo. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10926/1/T-UCSG-POS-MAE-182.pdf>
- Almestar, J y Ravines, M (2019). *Mejoramiento y ampliación del sistema de agua potable y alcantarillado del distrito de puerto Eten, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque*. (Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Chiclayo.
- Álvarez, G. (2015). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Angulo, K y Peralta, V. (2016). *Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Cajamarca, 2016*. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9954/Angulo%20Angulo%20Kleiner%2C%20Peralta%20Cabrera%20Victor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Areche, V. (2016). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio "maría auxiliadora" de Huamanga-Ayacucho* (tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de Santos Marcos). Lima, Perú.
- Ávila, H. (2017). *Influencia en la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud en la provincia constitucional del callao*. Universidad Nacional del Callao, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3era edición). Colombia: spearman.
- "Bimos, E y Rosales, K. (2015). *La inducción en el personal operativo y su relación con la calidad de servicio al cliente en la empresa COBEFEC CIA LTDA*. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3635>
- Caballero, J. (2009). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes de una distribuidora de abarrotes* (tesis de maestría, Universidad de Piura).
- Canta J. y Laguna D. (2014). *Propuesta de un sistema de calidad de servicio para lograr un buen nivel de satisfacción del cliente en el centro de desarrollo comunitario (CEDECOM) del distrito de Chiclayo, provincia de Chiclayo – 2013*. (Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Perú).
- Civera, M. (2013) *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido* (tesis doctoral). Universidad Jaume. Castellón de la plana, España.

- Córdova, M., Vislao, M. (2017). *Calidad de servicio y fidelización de los clientes de la categoría VIP en la empresa de transportes Línea S.A de la ruta lima - Trujillo en el año 2016*. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3238>
- Cremschi, E. (2014). *Calidad de servicio y atención al Cliente*. Buenos Aires: Fondo Editorial Consejo.
- Davis, D. (2014). *Investigación en administración para la toma de decisiones* (5ta Edición). México. International Thomson Editores SA.
- Denton, D. K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid: Diaz de Santos.
- Díaz, L. (2012). *Evaluación de la calidad de servicio como estrategia financiera para impulsar la productividad en el mercado bancario de ciudad Bolívar – Estado Bolívar* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Experimental de Guyana. Bolívar, Venezuela).
- El Universo (2020). *Guayaquil y Quito son las únicas ciudades de Ecuador que tienen sello de calidad en su agua potable*. Recuperado de: <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/02/14/nota/7739547/agua-potable-estadisticas-ecuador-uso-contaminacion>
- Granda, R. (2017). *Calidad total: modelo EFQM de excelencia*. (2a ed.). España. FC Editorial.
- Gonzales, E. (2017). *Calidad de servicio en la empresa prestadora de servicio de agua potable E.P.S NOR Puno S.A.* (tesis de maestría. Universidad Nacional de Altiplano). Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/5554>
- Gutiérrez, M. (2004). *Administrar para la calidad: conceptos administrativos del control total de calidad*. México D.F.: LIMUSA
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital nacional arzobispo Loayza*. Lima, Perú.
- Iagua (2017). *SUNASS redobla la supervisión de la calidad del servicio de agua potable en Arequipa*. Artículo. Recuperado de: <https://www.iagua.es/noticias/peru/sunass/17/08/18/sunass-redobla-supervision-calidad-servicio-agua-potable-arequipa>
- Kotler, P., & Lane, K. (2006). *Dirección de marketing*. México D.F.: Spearman Education.
- Larca, M. (2014). *Grado de satisfacción de los usuarios de fisioterapia en centros públicos y privados de la comunidad de Madrid*.
- Larrea, P. (2012). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz de Santos.

- Martínez, N. (2012). *Factores de correlación*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos72/factores-rentabilidad-decisiones-financieras/factores-rentabilidad-decisiones-financieras2.shtml>
- Martínez, V., Peiró, J. & Ramos, J. (1994). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis.
- Millan, J. (2017). *Analysis of the evolution of solvency and profitability of deposit institutions Spanish A cutting-edge approach*. Recuperado de: <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/1>
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (2° edición). México: PEARSON
- Noreña, A., Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J. y Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Aquichan. Recuperado de: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Ordoñez, C.; Gonzales, A. (2019). *Evaluación de la calidad de agua captada para el abastecimiento a la ciudad de Baños de Agua Santa mediante el ICA-NSF*. tesis de maestría. universidad central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18145>
- Pacheco, L. (2015). The influence of real options on profitability and the risk of the company. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es>
- Raza, A y Rodríguez, D (2015). *De qué manera influye el contrato psicológico para el cambio en la calidad de servicio y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa LEADCOM del Ecuador S.A.* tesis de maestría. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7314>
- Regalado, Y. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015*. (Tesis de maestría, Universidad nacional José María Arguedas). Recuperado de: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina_%C3%91ahuirima_tesis_titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Riofrio, M. (2019). *Carencias básicas: las brechas que son un reto para la competitividad*. Artículo. Recuperado de: Diario el comercio. <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/servicios-publicos-carencias-basicas-un-reto-para-la-competitividad-noticia/>
- Rodríguez, R. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Recuperado de: http://www.rubenjoserodriguez.com.ar/wpcontent/uploads/2011/06/Modulo_5_Bibliografia_y_gestores_de_citas_y_referencias_bibliograficas.pdf
- Rojas, A. y Villalobos, L. (2018). *Niveles de calidad de servicio del salón spa María Bonita, en la ciudad de Chiclayo, 2016* (tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo). Perú.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* (Primera Ed). Madrid: ESIC Editorial. Retrieved from Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA15&dq=calidad+de+servicio+definición&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjkhPH1kMPgAhXDwFkKHckZBAAQ6AEIMDAC#v=onepage&q&f=false>

- Silva, J. (2019). *Análisis de la satisfacción del servicio de agua potable en la avenida Mercedes Indacochea, Huacho*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3646/TESIS%20AGUA%20POTABLE%20Pantoja%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Suárez, R.; Méndez, G. (2015). *Diagnóstico del síndrome del burnout y sus consecuencias en la calidad del servicio que brindan los funcionarios municipales del balcón de servicios ciudadanos*. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/>
- Supo, J. (2013). *Cómo validar un instrumento*. hecho el depósito legal en la biblioteca nacional del Perú. N ° 2012-04073 ISBN: 1492278904 ISBN-13: 978-149227890. Recuperado de: http://www.cua.uam.mx/pdfs/coplavi/s_p/doc_ng/validacion-de-instrumentos-de-medicion.pdf
- Tello, K.; Pin, A. (2018). *Ineficacia en la prestación del servicio público de agua potable, caso distribución de agua por parte de los camiones cisternas en el cantón El Carmen- Manabí*. (Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/16737>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2017). *Calidad y servicio*. Bogotá: ECOE ediciones.
- Vélez, C. (2017). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. Madrid: Editorial Elearning.
- Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. Artículo. universidad nacional de Colombia
- Weil, A. (2018). *Medición de la Calidad de los Servicios*. Buenos Aires: Universidad del Cema.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización variable 1

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnica e instrumento
Calidad de servicio (variable 1)	Seguridad	Confianza	El servicio que presta la Empresa es realizado de forma confiable	Ordinal: Nunca Casi nunca Indiferente Casi siempre Siempre	Encuesta / Cuestionario
		Cortesía	El personal es cortez con los usuarios		
	Capacidad de Respuesta	Puntualidad	El servicio que presta al usuario se efectúa con puntualidad		
		Rápido	El servicio que presta la EPSSMU S.A al usuario se realiza con rapidez		
		Ayuda	Los colaboradores de la EPSSMU S.A están dispuestos ayudar ante alguna inquietud que presente el usuario		
	Fiabilidad	Promesa	La EPSSMU S.A cumple con las promesas que realiza a los usuarios		
		Solución	La EPSSMU S.A soluciona los problemas que puedan presentar los usuarios con respecto al servicio		
		Errores	Considera que la EPSSMU S.A brinda un servicio con cero errores		
	Empatía	Intereses	Los colaboradores de la EPSSMU S.A muestran interés por resolver los problemas del usuario		
		Comprensión	Los colaboradores de la EPSSMU S.A comprenden la problemática que presentan los usuarios		
	Elementos Tangibles	Equipos	Los equipos con los que cuenta la EPSSMU S.A son modernos		
		Instalaciones físicas	La infraestructura de la EPSSMU S.A es moderna		

Operacionalización variable 2

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnica e instrumento
Satisfacción del usuario (Variable 2)	Rendimiento Percibido	Percepción	Percibe que la empresa brinda buen servicio a sus usuarios	Ordinal: Nunca Casi nunca Indiferente Casi siempre Siempre	Encuesta / Cuestionario
			Las instalaciones de la empresa tienen buena apariencia física		
		Satisfacción	El servicio prestado tiene un valor agregado		
			La EPSSMU S.A satisface sus necesidades		
		Evaluación	En la prestación del servicio por parte de EPSSMU S.A existieron errores		
			Califica de forma positiva la atención brindada por la empresa		
	Expectativas	Recepción	El servicio que recibió por parte de la EPSSMU S.A supero sus expectativas		
			El servicio que recibió por parte de la empresa tuvo beneficios para usted		
		Comunicación	La EPSSMU S.A difunde en la población los servicios que ofrece		
			La empresa tiene los medios adecuados para informar a la población sobre sus servicios.		
		Valor	La EPSSMU S.A tiene recursos humanos para garantizar la correcta entrega del servicio		
			La empresa cuenta con recursos financieros para dar un servicio de calidad		
	Complacencia	Superación	Las oficinas de la EPSSMU S.A brindan un servicio que supera sus expectativas.		
			La empresa está en constante innovación en sus procedimientos		
		Rendimiento	El rendimiento del personal es eficiente		
			El personal de la empresa se compromete con los objetivos organizacionales		
		Cultura	Considera que en la EPSSMU S.A existe una cultura definida		
			En la empresa existe espíritu para brindar un buen servicio		

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Encuesta Calidad de Servicio



Para responder a la siguiente encuesta, marcar con un aspa la alternativa a elegir.

1 = Muy malo, 2 = Malo, 3 = Regular, 4 = Bueno 5 = Muy bueno.

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Seguridad	X				
1	El servicio que presta la EPSSMU S.A. lo realiza de forma correcta y precisa	X				
2	El personal de la EPSSMU S.A. es amable con los usuarios	X				
	DIMENSIÓN: Capacidad de Respuesta		X			
3	El servicio que presta la EPSSMU S.A al usuario se efectúa con puntualidad		X			
4	El servicio que presta la EPSSMU S.A al usuario se realiza con rapidez		X			
5	Los colaboradores de la EPSSMU S.A están dispuestos ayudar ante alguna inquietud que presente el usuario	X				
	DIMENSIÓN: Fiabilidad	X				
6	La EPSSMU S.A cumple con las promesas que realiza a los usuarios	X				
7	La EPSSMU S.A soluciona los problemas que puedan presentar los usuarios con respecto al servicio	X				
8	Considera que la EPSSMU S.A brinda un servicio con cero errores			X		
	DIMENSIÓN: Empatía		X			
9	Los colaboradores de la EPSSMU S.A muestran interés por resolver los problemas del usuario		X			
10	Los colaboradores de la EPSSMU S.A comprenden la problemática que presentan los usuarios	X				
	DIMENSIÓN: Elementos tangibles	X				
11	Los equipos con los que cuenta la EPSSMU S.A son modernos		X			
12	La infraestructura de la EPSSMU S.A es moderna		X			

FICHA TÉCNICA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

1. Nombre: Escala para medir el nivel de Calidad de servicio
2. Autor: Jiménez Cumpa Karen del Pilar
3. Fecha: 2020
4. Objetivo: Diagnosticar de manera individual el nivel de calidad de servicio en sus dimensiones: seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y elementos tangibles en la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas.
5. Aplicación: Alumna de maestría en gestión pública
6. Administración: Individual
7. Duración: 25 minutos
8. Tipo de Ítems: Enunciados
9. N° de Ítems: 12
10. Distribución: Dimensiones e indicadores

Evaluación

Escala cualitativa	Escala cuantitativa									
	Seguridad		Capacidad de respuesta		Fiabilidad		Empatia		Elementos Tangibles	
Niveles	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Malo (1)	1	10	1	6	1	8	1	10	1	33
Regular (2)	11	20	7	12	9	16	11	20	34	66
Bueno (3)	21	30	13	20	17	25	21	30	67	100

Encuestas Nivel de Satisfacción del Usuario



N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Rendimiento Percibido	X				
1	La EPSSMU S.A satisface sus necesidades	X				
2	Considera que el servicio prestado por la EPSSMU S.A tiene un valor agregado	X				
3.	En la prestación del servicio por parte de EPSSMU S.A existieron errores	X				
	DIMENSIÓN: Expectativas	X				
4	El servicio que recibió por parte de la EPSSMU S.A supero sus expectativas	X				
5	La EPSSMU S.A realiza publicidad sobre los servicios que brinda	X				
6	La EPSSMU S.A tiene los recursos para garantizar la correcta entrega del servicio		X			
	DIMENSIÓN: Complacencia		X			
7	Las oficinas filiales de la EPSSMU S.A brindan un servicio que supera sus expectativas.		X			
8	El rendimiento del personal es eficiente		X			
9	Considera que la EPSSMU S.A brinda un servicio con cero errores	X				

FICHA TÉCNICA SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

11. Nombre: Escala para medir el nivel de Satisfacción del usuario
12. Autor: Jiménez Cumpa Karen del Pilar
13. Fecha: 2020
14. Objetivo: Diagnosticar de manera individual el nivel de Satisfacción del usuario en sus dimensiones: Rendimiento Percibido y expectativas en la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas.
15. Aplicación: Alumna de maestría en gestión pública y gobernabilidad
16. Administración: Individual
17. Duración: 25 minutos
18. Tipo de Ítems: Enunciados
19. N° de Ítems: 9
20. Distribución: Dimensiones e indicadores

Evaluación

Escala cualitativa	Escala cuantitativa			
	Fiabilidad		Empatia	
Niveles	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Malo (1)	1	8	1	10
Regular (2)	9	16	11	20
Bueno (3)	17	25	21	30

Anexo3: Validez y Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

Matriz de validación del instrumento: Calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario, en la empresa Epssmu S.A. Bagua Grande Amazonas, 2020

VARIABLE 1	Dimensión	Indicador	Ítem	OPCIONES DE RESPUESTA				Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones	
				Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Calidad de servicio	Seguridad	Confianza	El servicio que presta la EPSSMU S.A. lo realiza de forma correcta y precisa						X		X		X		X		
		Amable	El personal de la EPSSMU S.A. es amable con los usuarios						X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Puntualidad	El servicio que presta la EPSSMU S.A al usuario se efectúa con puntualidad						X		X		X		X		
		Rápido	El servicio que presta la EPSSMU S.A al usuario se realiza con rapidez						X		X		X		X		
		Ayuda	Los colaboradores de la EPSSMU S.A están dispuestos ayudar ante alguna inquietud que presente el usuario						X		X		X		X		
	Fiabilidad	Promesa	La EPSSMU S.A cumple con las promesas que realiza a los usuarios						X		X		X		X		
		Solución	La EPSSMU S.A soluciona los problemas que puedan presentar los usuarios con respecto al servicio						X		X		X		X		
		Errores	Considera que la EPSSMU S.A brinda un servicio con cero errores						X		X		X		X		
	Empatía	Intereses	Los colaboradores de la EPSSMU S.A muestran interés por resolver los problemas del usuario						X		X		X		X		
		Comprensión	Los colaboradores de la EPSSMU S.A comprenden la problemática que presentan los usuarios						X		X		X		X		
	Elementos Tangibles	Equipos	Los equipos con los que cuenta la EPSSMU S.A son modernos						X		X		X		X		
		Instalaciones físicas	La infraestructura de la EPSSMU S.A es moderna						X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Recolectar información de los colaboradores con respecto a la calidad de servicio.

DIRIGIDO A: Colaboradores

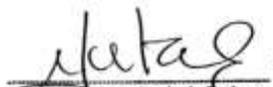
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A): Julio Roberto Izquierdo Espinoza

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en Gestión del Talento Humano

VALORACIÓN: Eficiente

Deficiente	Regular	Eficiente
		X

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza
ASESOR ESPECIALISTA
GLAD 19951

FIRMA DEL EVALUADOR(A)

Título: “CALIDAD DEL SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, EN LA EMPRESA EPSSMU S.A. BAGUA GRANDE AMAZONAS, 2020

Autor: Jiménez Cumpa Karen del Pilar

VARIABLE 2	Dimensión	Indicador	Ítem	OPCIONES DE RESPUESTA					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									S	N	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Rendimiento Percibido	Percepción	La EPSSMU S.A satisface su necesidades						X		X		X		X		
		Satisfacción	Considera que el servicio prestado por la EPSSMU S.A tiene un valor agregado						X		X		X		X		
		Evaluación	En la prestación del servicio por parte de EPSSMU S.A existieron errores						X		X		X		X		
	Expectativas	Recepción	El servicio que recibió por parte de la EPSSMU S.A supero sus expectativas						X		X		X		X		
		Publicidad	La EPSSMU S.A realiza publicidad sobre los servicios que brinda						X		X		X		X		
		Valor	La EPSSMU S.A tiene los recursos para garantizar la correcta entrega del servicio						X		X		X		X		
	Complacencia	Supersión	Las oficinas filiales de la EPSSMU S.A brindan un servicio que supera sus expectativas.						X		X		X		X		
		Rendimiento	El rendimiento del personal es eficiente						X		X		X		X		
		Cultura	Considera que en la EPSSMU S.A existe una cultura definida						X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Recolectar información de los usuarios con respecto a satisfacción del usuario.

DIRIGIDO A: Usuarios

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A): Julio Roberto Izquierdo Espinoza

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en Gestión del Talento Humano

VALORACIÓN: Eficiente

Deficiente	Regular	Eficiente
		X

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza
ASESOR ESPECIALISTA
GLAD. 19951

FIRMA DEL EVALUADOR(A)

Título: “CALIDAD DEL SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, EN LA EMPRESA EPSSMU S.A. BAGUA GRANDE AMAZONAS, 2020

Autor: Jiménez Cumpa Karen del Pilar

VARIABLE 1	Dimensión	Indicador	Ítem	OPCIONES DE RESPUESTA					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Seguridad	Confianza	El servicio que presta la EPSSMU S.A. lo realiza de forma correcta y precisa						X		X		X		X		
		Amable	El personal de la EPSSMU S.A. es amable con los usuarios						X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Puntualidad	El servicio que presta la EPSSMU S.A al usuario se efectúa con puntualidad						X		X		X		X		
		Rápido	El servicio que presta la EPSSMU S.A al usuario se realiza con rapidez						X		X		X		X		
		Ayuda	Los colaboradores de la EPSSMU S.A están dispuestos ayudar ante alguna inquietud que presente el usuario						X		X		X		X		
	Fiabilidad	Promesa	La EPSSMU S.A cumple con las promesas que realiza a los usuarios						X		X		X		X		
		Solución	La EPSSMU S.A soluciona los problemas que puedan presentar los usuarios con respecto al servicio						X		X		X		X		
		Errores	Considera que la EPSSMU S.A brinda un servicio con cero errores						X		X		X		X		
	Empatía	Intereses	Los colaboradores de la EPSSMU S.A muestran interés por resolver los problemas del usuario						X		X		X		X		
		Comprensión	Los colaboradores de la EPSSMU S.A comprenden la problemática que presentan los usuarios						X		X		X		X		
	Elementos Tangibles	Equipos	Los equipos con los que cuenta la EPSSMU S.A son modernos						X		X		X		X		
		Instalaciones físicas	La infraestructura de la EPSSMU S.A es moderna						X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Recolectar información de los colaboradores con respecto a la calidad de servicio.

DIRIGIDO A: Colaboradores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A): Jaime Laramie Castañeda Gonzales

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en docencia universitaria y gestión educativa

VALORACIÓN: Eficiente

Deficiente	Regular	Eficiente
		X

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
CLAD - 15345

FIRMA DEL EVALUADOR(A)

Título: “CALIDAD DEL SERVICIO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, EN LA EMPRESA EPSSMU S.A. BAGUA GRANDE AMAZONAS, 2020

Autor: Jiménez Cumpa Karen del Pilar

VARIABLE 2	Dimensión	Indicador	Ítem	OPCIONES DE RESPUESTA					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	Rendimiento Percibido	Percepción	La EPSSMU S.A satisface su necesidades						X		X		X		X		
		Satisfacción	Considera que el servicio prestado por la EPSSMU S.A tiene un valor agregado						X		X		X		X		
		Evaluación	En la prestación del servicio por parte de EPSSMU S.A existieron errores						X		X		X		X		
	Expectativas	Recepción	El servicio que recibió por parte de la EPSSMU S.A supero sus expectativas						X		X		X		X		
		Publicidad	La EPSSMU S.A realiza publicidad sobre los servicios que brinda						X		X		X		X		
		Valor	La EPSSMU S.A tiene los recursos para garantizar la correcta entrega del servicio						X		X		X		X		
	Complacencia	Superación	Las oficinas filiales de la EPSSMU S.A brindan un servicio que supera sus expectativas.						X		X		X		X		
		Rendimiento	El rendimiento del personal es eficiente						X		X		X		X		
		Cultura	Considera que en la EPSSMU S.A existe una cultura definida						X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Recolectar información de los usuarios con respecto a satisfacción del usuario.

DIRIGIDO A: Usuarios

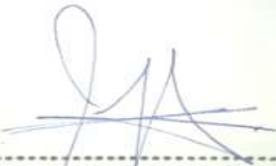
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A): Jaime Laramie Castañeda Gonzales

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro en docencia universitaria y gestión educativa

VALORACIÓN: Eficiente

Deficiente	Regular	Eficiente
		X

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales
CLAD - 15345

FIRMA DEL EVALUADOR(A)

Confiabilidad de los instrumentos

Estadísticas de fiabilidad de calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	12

Estadísticas de fiabilidad satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	18

Anexo 4: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	
<p>¿Determinar relación de Calidad de servicio y nivel satisfacción del usuario, en empresa EPSSMU S.A. Bagua Grande Amazonas?</p>	<p>Objetivo General determinar relación Calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario, en la empresa EPSSMU S.A. Bagua Grande Amazonas 2020</p> <p>Objetivo específico</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. diagnosticar calidad de servicio en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas 2020 2. diagnosticar nivel satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas 2020 3 determinar relación entre seguridad y satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas 2020 4. identificar relación entre la capacidad de respuesta en satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas 2020 5. determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas 2020 6. identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A Bagua Grande Amazonas 2020 7. determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la empresa EPSSMU S.A, Bagua Grande Amazonas 2020 	<p>Hipotesis1 sí existe relación entre la Calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario, en la empresa Epssmu.S.A. Bagua Grande Amazonas 2020</p> <p>Hipotesis0 No existe relación de la Calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario.</p>	<p>Variable Independiente V1. Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • • Confiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía <p>Variable dependiente V2: Satisfacción del cliente Dimensiones • Rendimiento percibido</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expectativas • Nivel de satisfacción 	<p>Métodos TIPO DE INVESTIGACIÓN descriptivo y correlacional DISEÑO: No experimental, corte transversal, correlacional</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;">Variable 1. alidad de servicio</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;">Muestra</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;">R= relacion entre V1 y V2</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;">Variable 2 Satisfacción del Usuario</div> <p>Poblacion: Se tomará como población a los pobladores de Bagua Grande que son un total de 84 672 según INEI</p> <p>Muestra: está formada por los pobladores del distrito de Bagua Grande</p> <p>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN: Escala de calidad de servicio según SERVQUAL (Parasuraman et al, 1991) Cuestionario de satisfacción del cliente (Kotler, 2003)</p>

Anexo 5. Resultados

Base de datos de la variable Calidad de servicio																
Seguridad			Capacidad de Respuesta				Fiabilidad				Empatia			Elementos tangibles		
1	2	Total	3	4	5	Total	6	7	8	Total	9	10	Total	11	12	Total
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Promedio	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Anexo 6: Autorización del desarrollo de la investigación

EPSSMU S.A.



El Ingeniero Francisco Cruz Castillo, Gerente General de la Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento Municipal Utcubamba Sociedad Anónima (EPSSMU S.A) . con Ruc N° 20171727783.

AUTORIZA

A solicitud presentada por la Licencia en Administración, Karen del Pilar JIMENEZ CUMPA, maestrante de la Universidad Cesar Vallejo, quien peticona aplicar su proyecto de tesis en nuestra Institución de EPSSMU S.A., se resuelve lo siguiente:

AUTORIZAR, a la Lic. Karen del Pilar JIMENEZ CUMPA, aplicar su proyecto de tesis su autoría " Calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario".

Bagua Grande, 27 de Julio del 2020

EPSSMU S.A.
ING. FRANCISCO Cruz Castillo
GERENTE GENERAL
RUC. N° 20171727783