



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la
Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Alvarez Julca, Arturo (ORCID: 0000-0001-5617-4622)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO - PERU

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo de manera muy especial a mi querida madre, Ester; gracias a su esfuerzo y dedicación me ha apoyado en todos los proyectos en la vida.

A mis hermanos y tíos por todo su apoyo brindado en este largo proceso, a toda mi familia por sus sabios consejos que me han motivado a superarme cada día.

Agradecimiento

Al Dr. Roberto A. Enríquez Calderón por motivarme a seguir con mis estudios de posgrado y por darme la oportunidad de crecer en el ámbito laboral.

A mis amigos y colegas por las largas charlas académicas, por los consejos, por su ayuda desinteresada y por haber sido de gran apoyo en mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

Mi agradecimientos a la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes de la escuela de posgrado quienes con sus enseñanzas de sus valiosos conocimientos ayudaron a mi crecimiento como profesional, gracias a cada uno de ustedes.

Arturo

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestro.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Metodos de analisis de datos.....	14
3.6 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS.....	33

Índice de tablas

Tabla 1.	Capacidad de respuesta de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021.....	16
Tabla 2.	Satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021.....	17
Tabla 3.	Relacionar la capacidad de respuesta y las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021.....	18
	Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021.....	19

Índice de figuras

Figura 1.	Capacidad de respuesta de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021.....	63
Figura 2.	Satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021.....	63

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba. La metodología del estudio consistió en una investigación cuantitativa, de tipo básica, de alcance correlacional de diseño no experimental – transversal, la población lo conformaron 15600 usuarios del distrito de Moyobamba, la muestra fueron 194 usuarios, la técnica del estudio fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios. La capacidad de respuesta fue regular, en sus dimensiones destacaron en un nivel alto la Simplicidad en la atención, la habilidad para atender a las preguntas y en nivel medio fueron la prontitud en el trabajo y conformidad en la respuesta a quejas y reclamos y los usuarios estaban medianamente satisfechos, presentaron una mayor satisfacción en relativo a la facturación y medianamente satisfechos con los relativo a la no facturación, la capacidad de respuesta se relacionó con las dimensiones de la satisfacción en lo relativo a la facturación ($Rho=0,505$) y en lo relativo a la no facturación ($Rho=0,661$). Se concluye que existe relación moderada entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba.

Palabras claves: Capacidad de respuesta, satisfacción, calidad del agua

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the response capacity and the satisfaction of the users of the Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento - Moyobamba. The methodology of the study consisted of a quantitative research, of basic type, of correlational scope of non-experimental - transversal design, the population consisted of 15600 users of the district of Moyobamba, the sample was 194 users, the technique of the study was the survey and as instruments two questionnaires. The response capacity was regular, in its dimensions Simplicity in attention and ability to answer questions stood out at a high level, and at a medium level were promptness in the work and conformity in the response to complaints and claims, and the users were moderately satisfied, they presented greater satisfaction in relation to billing and moderately satisfied with those related to non-billing, the response capacity was related to the dimensions of satisfaction in relation to billing ($Rho=0.505$) and in relation to non-billing ($Rho=0.661$). It is concluded that there is a moderate relationship between responsiveness and user satisfaction in the Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento - Moyobamba.

Keywords: Responsiveness, satisfaction, water quality.

I. INTRODUCCIÓN

La buena calidad del agua es un derecho para la salud humana, el desarrollo social y económico. Esta Situación no se cumple porque a medida que las poblaciones crecen, también se afecta en los entornos naturales con el cual no se garantiza un suministro de agua suficiente y seguro para todos se está convirtiendo en un desafío cada vez mayor. Una parte importante de la solución es producir menos contaminación y mejorar las aguas residuales es un gran reto (Naciones Unidas, 2018). Además, con el crecimiento de la población también aumenta los requerimientos de agua y una mayor producción de aguas residuales en todo el mundo (Kumar y Goyal, 2020).

La Empresa Pública de Agua y Saneamiento de Quito, EPMAPS Agua de Quito , aplica rigurosos procesos de calidad, algo que ha sido reconocido por el Negociado de Normas de Ecuador, convirtiéndose en la única empresa del país que ha obtenido el sello de calidad INEN. Además se ha preocupado en lograr la disminución en las brechas de servicio (Asociacion Internacional del Agua, 2017).

Existen importantes brechas en el acceso a los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento (AAS) en Perú, y las zonas rurales se ven particularmente afectadas. Perú se encuentra por debajo de los estándares regionales de América Latina y el Caribe (ALC) para el acceso a servicios de agua potable administrados de manera segura. El 9.2% de la población (3 millones de personas) carece de acceso a las redes públicas de suministro de agua y el 25.2% (8.2 millones de personas) carecen de acceso a los servicios públicos de alcantarillado y sólo el 61% de las personas en Perú informan que están satisfechas con la calidad del agua.(Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE, 2019)

En el Perú, los usuarios de los servicios de saneamiento presentaron más de 130 mil reclamos a empresas de agua. las (EPS) con más reclamos, por cada 10 mil conexiones activas, fueron Semapach Chincha (1226.51), EPS Tacna (998.80), Seda Cusco (827.19), Emapa San Martín (812.44) y Emapa Pisco (803.38). De los reclamos el 69% provienen de usuario de tipo comercial, principalmente por una facturación elevada, mientras los reclamos de tipo

operacional fueron del 31% que involucra la falta de agua en la zona, problemas con el alcantarillado, falta de conexión domiciliaria, aniegos por roturas de tuberías de agua o tuberías de desagüe y otros (Sunass, 2021).

En Chiclayo, la empresa EPSEL recibe múltiples reclamos por problemas en las redes de alcantarillado que afectan a diversas zonas de los distritos de Chiclayo y José Leonardo Ortiz. En Especial por colapso del desagüe y la formación de aniegos de aguas servidas en calles y viviendas; asimismo, no hay una atención oportuna a las llamadas para coordinar y gestionar la solución de dicha situación, aspecto que se ha duplicado en la pandemia de Covid-19 (Defensoría del Pueblo, 2021).

La Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba (EPS) se encarga de atender a un total de 49 000 usuarios que exigen un servicio oportuno, sin cortes y que atiendan sus reclamos y quejas. A fin de mejorar la calidad del agua y disminuir los cortes no programados. En la Organización se observa que los usuarios se quejan porque no atienden sus pedidos de corte u otros problemas con el agua y alcantarillado, situación que afecta la satisfacción, siendo este último un indicador de la calidad de atención. Entre los problemas de capacidad de respuesta, de acuerdo a la Defensoría del Pueblo la empresa no brindaba respuesta a una queja de más de 20 días por el colapso del sistema de desagüe en la zona. Situación generada por la ruptura de varias tuberías generan olores fétidos permanentes, sino también venía exponiendo a la población a contagios de diversas enfermedades por la emanación de gases y la presencia de roedores, que podían acrecentar la crisis sanitaria originada por el COVID-19.

Del estudio se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba?

Los servicios de agua y alcantarillado de calidad son un derecho de la población; sin embargo, la atención de las empresas prestadoras no cumplen con los requerimientos adecuados de los usuarios, así como una inadecuada atención a las quejas de aniegos o roturas de tubería afectan el bienestar de la población, motivo por el cual resulta un tema interesante para evaluar la capacidad de

respuesta que involucra desde la atención de llamadas telefónicas para hacer los reclamos o denuncias, respuesta a las quejas y reclamos. Y como esto se relaciona con la percepción de la calidad de atención

Desde el punto de vista práctico, el diagnóstico sirve para que los directivos desplieguen un conjunto de mejoras para tener altos niveles de capacidad de respuesta y ofrecer una atención oportuna.

Los estudios sobre capacidad de respuesta, son escasos en la literatura nacional, más empresas EPS, lo cual lo vuelve interesante, por su aporte metodológico, donde será necesario elaborar un instrumento para la investigación.

El propósito del estudio comprende determinar la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba. Los objetivos específicos formulados fueron: a) establecer la capacidad de respuesta de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba, b) identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba y c) Establecer la relación de la capacidad de respuesta y las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba.

Para culminar, se plantea la hipótesis de la investigación H_1 : La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba. H_0 : La capacidad de respuesta no se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba.

II. MARCO TEÓRICO

En los estudios internacionales, Tangaja et al. (2021) evaluaron la satisfacción en usuarios del servicio de agua de Filipinas, los resultados muestran que los usuarios estaban muy satisfechos con sus servicios a un nivel de 3.87 sin embargo, aplicando el enfoque inferido entre Satisfacción del usuario encontraron diferencias de la calidad del servicio de acuerdo con el área geográfica.

Shaharier y Mondal (2019) evaluaron la calidad del servicio de saneamiento urbano de los barrios marginales ferroviarios de la ciudad de Khulna con base en el índice de satisfacción del cliente (CSI), donde se evalúa la brecha entre la percepción y las expectativas del habitante del barrio bajo ferroviario. Con un estudio mixto, obteniendo como resultados una satisfacción moderada con el servicio de saneamiento (58,5%). Concluyeron que se requiere mejorar el servicio de saneamiento para aumento el nivel de satisfacción con el servicio.

De esta manera Ahmadi et al. (2017) Investigaron la relación entre las ocho dimensiones de la capacidad de respuesta y la satisfacción general del paciente en los hospitales públicos y privados de Teherán, Irán. Con un estudio transversal aplicaron un cuestionario de 32 ítems a 500 pacientes. Entre los resultados la puntuación media de la capacidad de respuesta del hospital y la satisfacción del paciente fue de $3,48 \pm 0,69$ y $3,54 \pm 0,97$ de un escala 5, respectivamente. Concluyeron la capacidad de respuesta y satisfacción fue media en el personal, además la capacidad de respuesta del hospital tuvo un fuerte efecto en la satisfacción general del paciente.

Por su parte, Kassa et al. (2017) evaluaron el nivel de satisfacción del cliente en los servicios de suministro de agua urbana de la Región Sur, Etiopía, e identificaron los principales determinantes. Con un estudio cuantitativo encuestaron a 8.413 clientes en diecisiete localidades. En los resultados mostraron que el 47% de los clientes estaban satisfechos con los servicios de la empresa de suministro de agua, mientras que el 43% estaban insatisfechos por diversas razones. Concluyeron que el análisis de correlación reveló la existencia de una relación monótona y positiva entre la satisfacción total de los clientes y las dimensiones de calidad del servicio.

Además, Nxumalo (2017) evaluó la calidad del servicio y la satisfacción en el municipio de eThekweni referente a la Unidad de Agua y Saneamiento. Con un estudio cuantitativo encuestó a 211 usuarios. Entre los resultados más del 50% están satisfechos con la calidad del servicio de la Unidad agua y saneamiento. Concluyó que los usuarios si están satisfechos con el servicio y superas sus expectativas al igual que en sus dimensiones.

En los estudios nacionales, Bravo (2021) determinó si la calidad del servicio se relaciona con satisfacción del usuario en una empresa de transporte en Arica. Con un estudio descriptivo – correlacional no experimental, transversal aplicó un cuestionario a 206 usuarios. Entre los resultados el con respecto a la satisfacción del usuario el 68.45% se encuentra satisfecho. Concluyó que hay una alta satisfacción en los usuarios respecto al servicio de transporte.

También, Fanzo (2021) determinó el nivel de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento (EPS) EPSEL. Con un estudio básico, con diseño no experimental correlacional, aplicó un cuestionario de 40 ítems a 85 colaboradores. Entre los resultados con respecto a la satisfacción encontró que la mayoría de los servidores lo perciben en un nivel medio (69.41 %). Concluyó que las variables de estudio se relacionan.

Al igual que Campos (2021) evaluó la relación de la capacidad de respuesta con el estrés en el personal de salud, con un estudio de tipo correlacional, la muestra estuvo conformada por 50 profesionales, en la capacidad de respuesta utilizaron un cuestionario, los resultados muestran que la capacidad de respuesta fue percibida como alta en el 44% del personal y regular en el 36%, confirmado que a mayor agilidad en la atención el personal se siente más estresado.

Mientras, Ascarza (2020) estudió la calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario en una EPS de Ayacucho. Con un estudio básico, con diseño no experimental, aplicó un cuestionario a 382 usuarios. Entre los resultados el 55,0% indicaron una satisfacción regular. Concluyó que no existe relación entre la calidad y la satisfacción.

A su vez, Duran (2020) evaluó la relación de las variables gestión administrativa y capacidad de respuesta en un sede Judicial de Lima, con un estudio correlacional, a una muestra de 45 trabajadores, el 66,7% calificó como moderado la capacidad de respuesta, concluyó que las variables se relacionan, la capacidad de respuesta se relacionó con la planificación y organización, no se relacionó con el control y dirección.

En los estudios locales; López (2019) evaluó la calidad del servicio de agua potable de EMAPA San Martín S.A en la satisfacción de los usuarios del distrito de Morales. Con un estudio descriptivo correlacional, de corte transversal aplicó un cuestionario a 69 usuarios. Entre los resultados la satisfacción a los usuarios se fue calificada como baja en un 61%. Concluyó que hay un bajo compromiso de la empresa por mejorar los niveles de insatisfacción en los usuarios.

Torres (2018) estudió la calidad de los EPS y la satisfacción del usuario en San Martín-Tarapoto. Con un estudio no experimental, con un diseño descriptivo correlacional, aplicó un cuestionario a 137 habitantes. Entre los resultados sobre el nivel de satisfacción es regular con un 84%. Concluyó que existe una relación significativa entre las variables.

Después de haber revisado literatura sobre las variables capacidad de respuesta y satisfacción del usuario se plantean los siguientes sustentos teóricos:

El término de capacidad de respuesta ha sido abordado desde 1990 por Kohli y Jaworski, citado por Flores et al. (2016) que reflejan las acciones de velocidad y coordinación para la evaluación del cumplimiento de los objetivos de una organización. La capacidad de respuesta se sustenta en el modelo de la calidad; de Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988) citado por (Flores et al., 2016) donde establece que la capacidad de respuesta es un criterio que se establece al momento de comparar las expectativas y percepciones de un servicio. Y que los usuarios son exigentes con un servicio rápido y oportuno, y no están dispuestos a esperar por un servicio.

El término de capacidad de respuesta, se atribuye a Sawyer por el 2004, al asociarlo con la inmediatez como las organizaciones se adaptan a los cambios del ambiente, desde el interior de la organización (Schalkwyk, 2016). La capacidad de

respuesta, concebida como la capacidad de una organización para escuchar, comprender y responder a las demandas que le plantean sus partes interesadas, se ha convertido en un concepto crucial, aunque poco investigado, en el cambio estratégico y el desarrollo de la organización. La capacidad de respuesta como una capacidad perceptiva, reflexiva y adaptativa de una organización (Flores et al., 2018).

La capacidad de respuesta comprende siete elementos; dignidad, autonomía, confidencialidad, atención oportuna, calidad de las comodidades, acceso a redes de apoyo social y elección del proveedor de servicios (Mirzoev y Kane, 2017). De acuerdo Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988) citado por Flores et al. (2016) la capacidad de respuesta es disposición y voluntad por parte del personal, y ejecutivos por atender a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. Así como el modelo de Proceso de Resolución Creativa de Problema de Basadur y Gelade al reconocer que el personal de una organización adopta diversos estilos creativos para dar respuestas inmediatas y automáticas a los problemas, el modelo consiste en generar opciones de resoluciones de problemas; seguido conceptualizar la idea de solución, luego optimiza al elegir la opción más exitosa y por último implementa acciones de cambio de una idea con el cual se puede mejorar la adaptabilidad y la capacidad de respuesta ante los clientes o usuarios (Foronda, 2018).

Para mejorar un servicio no se logra al mejorar un solo aspecto de la empresa, sino se debe enfocar en mejorar el servicio enfocado en satisfacer las necesidades del cliente, con un servicio de excelencia a lo que se podría denominar buen servicio (Zagal, 2014).

Zagal (2014); considera las dimensiones de la capacidad de respuesta del modelo Servqual, convirtiendo sus indicadores en 4 grandes bloques que de ahora en adelante serán las dimensiones; la Simplicidad en la atención, Habilidad para atender a las preguntas, Prontitud en el trabajo y Conformidad en la respuesta a quejas y reclamos.

A continuación se describe cada una de las dimensiones de la capacidad de respuesta. La dimensión simplicidad en la atención, según se refiere a que el

personal emplea un lenguaje sencillo, acorde al público al que se dirige para hacerse entender, asimismo este se realiza con respeto y con un volumen para que se entienda, la dimensión disposición para atender a las preguntas. Considera o evalúa si la comunicación es natural, se muestran pacientes y responden a todas ellas con una buena disposición y amabilidad asegurando que la necesidad esté satisfecha, la dimensión agilidad en el trabajo. Comprende si en la atención se asegura la celeridad de solucionar el problema o la necesidad, es decir, que tan rápido se brinda la atención en el mínimo tiempo, si esta cumple con la oportunidad y eficiencia. Por último, la dimensión oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos. Si en la institución se establece un adecuado sistema para atender quejas y solucionarlo, en esta dimensión se evidencia si se da solución a las quejas (Zagal, 2014).

En cambio, Mendoza (2016) citado por Campos (2021) considera tres dimensiones en la capacidad de respuesta, el cual fue evaluado en un servicio de salud; entre las que destacan: la velocidad de entrega del servicio, representa la rapidez con la que se realizó un servicio en unidad de tiempo, disponibilidad que muestra el personal para anticiparse a las necesidades del usuario y reducción del riesgo. Mientras, (Rodríguez et al., 2021) consideran ocho dimensiones que las agrupan en dos bloques; el primero es el respeto hacia las personas (dignidad, comunicación, confidencialidad, y autonomía) y el segundo orientado a los pacientes (atención rápida, acceso a apoyo social, calidad básica de los servicios y elección del proveedor).

A continuación se desglosa cada uno de ellos, relacionando al servicio de las empresas de servicio y saneamiento; como la dignidad comprende que la persona debe ser tratada con respeto por el personal, la atención rápida que implica lograr una atención rápida en casos de emergencia, reducir los tiempos de espera y contar personal disponible para atender la emergencia, la comunicación clara que proporciona información de un problema y se entienda para su solución, favorecer el diálogo cercano y la escucha en la atención, poder elegir entre los diferentes proveedores de la atención y los servicios y calidad de los servicios básicos relacionados con la infraestructura, limpieza, duración (Rodríguez et al., 2021).

Newman (2016) en una organización es importante que controle la forma, la velocidad y la eficiencia de la capacidad de respuesta a sus clientes. Conocer si es buena al momento de percibir las necesidades y expectativas de los clientes, al mismo tiempo le ayudará a mejorar sus capacidades o acabar con las cosas que la frenan con la dificultad de la capacidad de respuesta, también la problemática de la capacidad de respuesta afecta en la pérdida de confianza de los usuarios y se incrementan los gastos por conseguir nuevos clientes, también en la credibilidad frente a nuevos inversores.

El estudio se sustenta en la teoría denominada la “disconfirmación esperada”, idóneo para conocer la satisfacción del cliente, esta evaluación consiste en llevar a cabo un proceso de confirmación o disconfirmación positiva de las expectativas previas a la compra o uso de un servicio de un cliente. Entonces después de que usa el producto o servicio, estos resultados se confrontan y se comparan con las expectativas y si se produce coincidencia entre ambos, se habla de una confirmación. Sin embargo, cuando se presentan discrepancias entre los resultados y las expectativas, se genera una disconfirmación, aspecto negativo (si el rendimiento es inferior a lo esperado) o positiva, (si el rendimiento supera a lo esperado) (Moreno y Moreno, 2016).

De acuerdo a Kotler citado por al momento que se adquiere un bien o un servicio se puede generar tres niveles de satisfacción desde la percepción del cliente, cabe indicar que los estudios de satisfacción se iniciaron en el ámbito nacional, para luego ser tomados por las organizacionales estatales, un cliente queda insatisfecho cuando no se logra cubrir las expectativas por medio del desempeño del bien o servicio, se considera como satisfacción cuando el desempeño del bien o servicio iguala las expectativas o el desempeño esperado y por último la complacencia cuando sobrepasa el desempeño por encima de las expectativas (Portocarrero, 2016).

La satisfacción se refiere a un indicador de calidad de un servicio que es evaluado por el cliente por un servicio y si este logró atender sus necesidades y expectativas. Caso contrario se origina una insatisfacción. La satisfacción consiste en comparar las características y propiedades de un producto y servicio con las expectativas que tenía antes de la compra, en resumen se considera como el nivel

del estado de ánimo de un cliente o usuario al comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Mejías y Manrique, 2011). “La satisfacción del usuario se mide a un corto plazo, comprende la transacción de cómo se brinda el servicio en términos de actitud y de su evaluación global de un desempeño” (Hoffman y Bateson, 2012).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación.

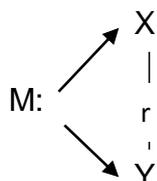
Estudio de enfoque cuantitativo, básico, de alcance correlacional. Los estudios cuantitativos se encargan de realizar mediciones y cálculos, en el establece que se puede medir, la mayoría buscan probar hipótesis, por lo general consideran el método deductivo, asimismo exige la confiabilidad y validez de la medición que se realiza, como también generaliza los resultados y conclusiones (Niño, 2019). Se denomina que es un estudio básico, porque se encarga de incrementar el conocimiento sin cambiar la realidad actual del estudio (Niño, 2019). Un estudio correlacional tiene como objetivo determinar la relación en hechos que se realizaran en un futuro sin deducir relaciones causales (Maldonado, 2018).

El diseño del estudio corresponde al no experimental – transversal:

La investigación no experimental, es un proceso sistemático de investigación de una fuente primaria, sin realizar la manipulación de la realidad en estudio (Martínez, 2018).

El estudio transversal, se refiere al tiempo de recolección de los datos, en este caso se realizará por única vez (Niño, 2019).

El diseño se representa a continuación:



Donde; M representa a la población (población), X a la variable capacidad de respuesta, Y como la variable satisfacción del usuario.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Capacidad de respuesta

Definición conceptual:

La capacidad de respuesta se asocia con la inmediatez como las organizaciones se adaptan a los cambios del ambiente, desde el interior de la organización (Schalkwyk, 2016)

Definición operacional: mediante un cuestionario de Likert donde se evaluará con los niveles baja, media y alta capacidad de respuesta.

Dimensiones e indicadores: Simplicidad en la atención (uso de lenguaje sencillo, Respeto), habilidad para atender a las preguntas (disposición para atender preguntas, comunicación, amabilidad), prontitud en el trabajo (celeridad en solucionar problemas, oportunidad, eficiencia), conformidad en la respuesta a quejas y reclamos (manejo de sistema de quejas, solución de quejas)

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

La satisfacción del usuario se mide a un corto plazo, comprende la transacción de cómo se brinda el servicio en términos de actitud y de su evaluación global de un desempeño (Hoffman & Bateson, 2012).

Definición operacional

Mediante un cuestionario de Likert que muestra la emoción subjetivas de los usuarios de la EPS respecto a la facturación y al servicio que se establece con la escala insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho.

Dimensiones e indicadores: relativo a la facturación (régimen del servicio, régimen de la facturación), relativo a la no facturación (acceso a los servicios, consumo, fiabilidad con los medidores, cortes y reaperturas del servicio, información recibida).

3.3. Población, muestra y muestro

La población se refiere al conjunto de personas que se convierten en los informantes, además comparten características similares (Hernandez, et al, 2014).

La unidad de análisis estuvo conformada por los usuarios de la empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba. La población lo conformaron un total de 15600 usuarios del distrito de Moyobamba.

La muestra, se eligió mediante la fórmula de población finita, se estableció un nivel de confianza al 95% (1.96), con la probabilidad de que los resultados sean

los esperados al 50%, la probabilidad de que los resultados no sean los esperados (50%) y un margen de error al 7%.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{15600 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.07^2 \times (15600 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 194$$

Muestreo, se seleccionó con el muestreo probabilístico sistemático, eligiendo al azar cada 5 usuarios. En orden alfabético

Criterios de inclusión

Usuarios con número telefónico actualizado.

Criterios de exclusión

Usuarios que no manifiestan su deseo de participar en el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de estudio fue la encuesta, porque permite una mayor recolección de datos, así como realizar escalas valorativas.

El cuestionario de capacidad de respuesta se realizó con un cuestionario de elaboración propia; conformado de 16 preguntas; basado en cuatro dimensiones; la Simplicidad en la atención (4), Habilidad para atender a las preguntas (4), Prontitud en el trabajo (4) y Conformidad en la respuesta a quejas y reclamos (4). La confiabilidad se establecerá con una prueba piloto en 25 usuarios y la validez con tres expertos.

El cuestionario de satisfacción se adaptó de Ascarza (2020) conformado por 18 preguntas; conformada por dos dimensiones: relativo a la facturación (1 – 4) y relativo a la no facturación (5 – 18), con una escala de 1 al 5. Donde nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). La confiabilidad de instrumento indica un valor de alfa de cronbach de 0.945 y fue validado por tres expertos.

3.5. Metodos de analisis de datos

El estudio siguió el siguiente procedimiento en el análisis de los datos, se utilizará el excel 2016 para elaborar el código de datos donde se estableció para cada uno de los cuestionarios, se utilizó el programa SPSS versión 25 para el procesamiento de los datos, se mostraron los resultados en tablas con frecuencias y porcentajes, así como la estadística inferencial mediante la prueba de Pearson, se aceptó la relación si el nivel de significancia es menor de 5%.

3.6. Aspectos éticos

La investigación se sustentó en los principios bioéticos como; la autonomía, principio de beneficencia y de justicia.

El principio de autonomía, a que los participantes son seres autónomos y darán su permiso para participar en el estudio, además se pudo retirar en cualquier momento si no desean continuar. Por otro lado, se mantuvo el anonimato de los participantes, sin solicitar nombres o datos que identifique un resultado de un participante en particular.

Principio de beneficencia; el investigador se comprometió en no poner en riesgo la integridad de los participantes, así como informaron el objetivo del estudio y la cantidad de instrumentos.

Principio de justicia; se trató a todos los participantes con equidad sin hacer distinción de sexo, raza, edad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Capacidad de respuesta de una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021.

Capacidad de respuesta	Baja		Regular		Alta	
	N	%	N	%	N	%
Simplicidad en la atención	18	9,3	68	35,1	108	55,7
Habilidad para atender a las preguntas	44	22,7	66	34,0	84	43,3
Prontitud en el trabajo	62	32,0	108	55,7	24	12,4
Conformidad en la respuesta a quejas y reclamos	38	19,6	130	67,0	26	13,4
Capacidad de respuesta	14	7,2	136	70,1	44	22,7

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del servicio de saneamiento

En la tabla 1, los resultados muestran que la capacidad fue evaluada como regular por el 70,1% de los usuarios de una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba, el 22,7% consideraron que es alta y el 7,2% fue baja.

La dimensión Simplicidad en la atención y Habilidad para atender a las preguntas obtuvieron una valoración alta con un 55,7% y 43,3% respectivamente. Mientras la dimensión prontitud en el trabajo y Conformidad en la respuesta a quejas y reclamos fueron evaluados con un nivel regular con 55,7% y 67%. Asimismo la prontitud en el trabajo obtuvo el mayor porcentaje en el nivel alto (32%).

Tabla 2

*Satisfacción del usuario de una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento
– Moyobamba 2021*

Satisfacción del usuario	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho	
	N	%	N	%	N	%
Relativo a la facturación	10	5,2	52	26,8	132	68,0
Relativo a la no facturación	28	14,4	146	75,3	20	10,3
Satisfacción del usuario	14	7,2	140	72,2	40	20,6

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del servicio de saneamiento

En la tabla 2, se observa que el 72,2% de los usuarios están medianamente satisfechos con la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba, el 20,6% manifestaron un nivel de satisfacción; por el contrario, el 7,2% se encontraron insatisfechos

De las dimensiones de la satisfacción del usuario de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba, El 68% de los usuarios se mostraron satisfechos con la facturación y el 75,3% tuvieron una satisfacción media con lo relativo a la no facturación.

Resaltando la puntualidad de la entrega de los recibos a su domicilio y que los recibos muestran su consumo, mientras están insatisfechos con que la empresa no toma rápido su solicitud y que tampoco cuenta con agua las 24 horas del día.

Tabla 3

Relación entre la capacidad de respuesta y las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021.

		Relativo a la facturación	Relativo a la no facturación
Capacidad de respuesta	Rho de Spearman	,505**	,661**
	Sig. (bilateral)	,000	,000
	N	194	194

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del servicio de saneamiento

En la tabla 3, se observa que la capacidad de respuesta, presentó un coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0,505$) y un nivel de significancia ($p<0,005$) con la dimensión relativo a la facturación la satisfacción de los usuarios y un coeficiente correlación de Spearman ($Rho=0,661$) y un nivel de significancia ($p<0,005$) con la dimensión relativo a la no facturación la satisfacción de los usuarios; confirmando que la capacidad de respuesta tiene una relación directa moderada con las dimensiones de la satisfacción de los usuarios.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis de la investigación:

H1. Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021

H0. No existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021

Nivel de significancia < 5% (0,05)

Tabla 4

Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021

			capacidad de respuesta	satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 194	,699** ,000 194
	satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,699** ,000 194	1,000 . 194

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

A un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$; y un coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0,699$), se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa; de manera que existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021

V. DISCUSIÓN

En el estudio se evaluó la capacidad de respuesta y la satisfacción con instrumentos de elaboración propia en base a la revisión de la literatura la capacidad de respuesta de una empresa prestados del servicio de saneamiento fue evaluada como regular por el 70,1% de los usuarios. La capacidad de respuesta ha sido estudiada en los servicios de salud; donde en hospitales públicos y privados de Irán evaluaron con puntajes medio la capacidad de respuesta. En cambio, en el estudio de Campos (2021) el 44% de los profesionales calificaron de alta la capacidad de respuesta.

En una Institución Judicial de Lima predominó la capacidad de respuesta moderada (66,7%). Se muestra que la capacidad de respuesta aún no ha sido evaluada en una empresa de servicio de saneamiento. Pero si se puede rescatar que la capacidad de respuesta varía según la institución y su estudio por lo general es en el campo de la salud. De acuerdo con Schalkwyk (2016) a la empresa le hace falta realizar y adaptarse a cambios desde el interior de la institución y pueda ser percibido en el exterior por los usuarios. Donde los usuarios sientan que se atiende sus necesidades y que la empresa se adapta a sus requerimientos y busca elegir opciones para una atención exitosa.

Shermin y Rahaman (2021) manifiesta las deficiencias de la capacidad de respuesta de las empresas de saneamiento de agua y desagüe en los países en vías de desarrollo, que incluso ha empeorado en la pandemia del Covid 19. Además evaluar la capacidad de respuesta por lo general es evaluado con el cuestionario SERVQUAL que contiene a la capacidad de respuesta en sus dimensiones; sin embargo, este instrumento presenta ciertas limitaciones; porque no permite analizar el fondo del problema de la capacidad de respuesta porque se adaptó de otros estudios que estuvieron más enfocados en el marketing. Pero no tanto para una empresa de Saneamiento.

En la capacidad de respuesta, la simplicidad de la atención presentó el nivel más alto de las dimensiones, de acuerdo con Zagal (2014) indica que en la empresa se utiliza un lenguaje sencillo de acuerdo al usuario que se atiende con la finalidad

de que comprenda el mensaje, también hay un trato de respeto y el volumen es el adecuado sin llegar a alzar la voz o gritar.

También, se encontró un nivel alto de la capacidad de respuesta en la habilidad para atender a las preguntas, donde se evidencia que el personal tiene una habilidad para atender las preguntas. Que lo demuestran a través de la disposición y amabilidad además la comunicación es natural, situación que puede influenciar en la percepción de los usuarios para hacer reclamos sin el temor de que lo traten mal o no hagan nada para ayudarlo a solucionar el problema (Zagal, 2014). También, esto se puede deber a que la población tiene un poco uso de las líneas de llamada y más prefiere acudir al mismo establecimiento de la empresa a realizar sus reclamos.

Los usuarios evaluaron de regular la prontitud en el trabajo, esto indica que en la empresa aún no se ha logrado dar respuesta inmediata a los reclamos o necesidades de los usuarios; se contradice con Zagal (2014). Porque la atención debe realizarse en el mínimo tiempo, respetando la oportunidad y eficiencia.

Estos resultados demuestran que para los usuarios tienen un mayor interés en que le den solución con prontitud el trabajo; la empresa de servicio de saneamiento puede tener simplicidad en la atención en la disposición para atender las preguntas; pero todo esto se pierde si no solucionan el problema con prontitud. Se trata además de servicios básicos como el agua. Donde la familia que se restringa afecta en toda su calidad de vida. Por lo tanto, su percepción de la capacidad de respuesta será percibido como inadecuado.

Los usuarios tienen un nivel regular de la capacidad de respuesta en la dimensión conformidad en la respuesta a quejas y reclamos, se debe a que reciben el reclamo pero no agilizan el reclamo y sólo se queda en recepción del reclamo o queja. Por lo tanto de acuerdo con Flores et al., (2016) no hay un interés de la institución por resolver los problemas del servicio, este no cumple con las exigencias de rápido y oportuno; y con mayores probabilidades de afectar en la calidad del servicio.

Por su parte, Sowby (2021) estudió la capacidad de respuesta de las empresas del servicio de agua y desagüe dependen de la disponibilidad energética,

así como de un inadecuado manejo de la disponibilidad horaria, ya que los usuarios sólo acceden por horas sobre todo al servicio de agua; motivo por el cual este tipo de empresas deben trabajar en investigaciones de innovación para beneficiarse mutuamente, otra forma de buscar una mejor capacidad es con el almacenamiento del agua para poder enfrentar a las altas demandas; porque muchas veces no se realiza el cálculo de las necesidades.

También, la capacidad de respuesta ha sido evaluada a nivel de gobierno donde se entiende como la rendición de cuentas y responsabilidad. Asimismo aún existe ciertas limitaciones del concepto, porque más se analiza como una dimensión de estudio (Ramos, 2019).

Trappe (2021) aborda la capacidad de respuesta como una característica del servicio y que hace la diferencia con la rapidez de la atención; porque abordó que muchas veces las mejoras si no están acompañadas de agilidad nada aporta en la capacidad de respuesta al cliente; es decir, en la empresa se tiene que velar porque el cliente pueda realizar llamadas en horarios accesibles, así como facilidades para realizar pagos en línea con tarjetas; en otras, palabras una empresa debe ser accesible respecto al horario, ubicación y comunicación.

También se puede aprender mucho de la capacidad de respuesta propuesta por Linde y Peters (2020) al manifestar que una institución tienen una buena capacidad de respuesta cuando identifica los deseos de los usuarios y los atiende, además relaciona con la satisfacción de los usuarios.

Los usuarios están medianamente satisfechos con el servicio de la empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba en el periodo 2021, resultados, Concuerda con los estudios internacionales de Shaharier y Mondal (2019) y con el estudio nacional de Fanzo (2021), Ascarza (2020), (Tangaja et al., 2021). Difiere con el estudio de Kassa et al., (2017) donde destacó la insatisfacción, por el contrario Nxumalo (2017) la mitad de los encuestados se mostraron satisfechos y López (2019) también encontró baja satisfacción de los usuarios.

Donde se muestra que hay variación en la satisfacción de usuarios sobre el servicio de saneamiento, en general la satisfacción fue evaluada con el cuestionario SERVQUAL y algunos de elaboración propia, pero en su mayoría evalúan de

regular el servicio. Debido a que en los cuestionarios más se recopila información sobre la atención de la empresa; pero no en si del servicio en general; como en este caso se evalúa los aspecto relacionados a la facturación (comprobantes, costos) y de la no facturación (servicio, acceso al agua, reparaciones).

Se evidencia una variación, porque los usuarios se sienten satisfechos con la facturación (68%), mientras con la facturación fue regular la satisfacción. Por lo tanto, las empresas prestadoras de salud no sólo deben centrarse en la atención y la facturación, sino en la respuesta a los cortes de agua, daño de tuberías.

También se encontró un estudio donde aborda sobre la satisfacción con la calidad de agua, aspecto que no se consideró en esta investigación, sino más bien la calidad del servicio, además su abordaje es escaso en países en desarrollo. Por lo tanto al momento de evaluar la satisfacción se debe tener en cuenta especificaciones del agua respecto al sabor, el olor y la claridad. La calidad y el precio del servicio están influenciados principalmente por la percepción del consumidor sobre la calidad del agua y el sistema de pago. Mientras, la percepción de riesgo para la salud y la calidad del servicio tienen un impacto negativo en la satisfacción del cliente con el agua y la calidad del servicio (Denantes y Donoso, 2021).

En cambio, en un estudio realizado en Gaza por Al y Enshassi (2006) establecen que el principal factor que influye en la satisfacción con el servicio de agua es la escasez de agua que afecta en la calidad como en cantidad. Donde la mayoría de los usuarios no estaban satisfechos con el servicio de suministro de agua con respecto a la calidad, cantidad y continuidad del agua. Aspecto que no se evaluaron en el estudio pero si se realizaron preguntas relacionadas a la continuidad del servicio.

Difiere con los hallazgos de un estudio realizado en Etiopía donde Mekuriaw y Gurmessa (2020) establece que pocos estudios abordan sobre la satisfacción de los usuarios con los puntos de agua potable rurales mediante un estudio de casos en 211 hogares Los resultados revelaron que la ubicación del punto de agua, la disponibilidad de guardias, el tiempo de espera, la confiabilidad del servicio y la distancia afectaron en la satisfacción de los usuarios. Aspectos importantes en la

administración de los servicios de agua, como una forma de responder a las necesidades de los usuarios.

También se identifica que faltan estudios relacionados a la comparación de la satisfacción de los proveedores y contrastar con los usuarios, los hallazgos de un estudio realizado en Ghana por Kumasi y Agbemor (2018) que al parecer los usuarios parecían satisfechos con la cantidad y confiabilidad de las instalaciones de agua. Pero no estaban satisfechos con el tiempo que tardan en acceder al agua, sobre todo en tiempo de escasez de agua. Aunque si consideran que las tarifas son asequibles; sin embargo, no están dispuestos a pagar por el agua. En cambio en la percepción de los proveedores manifestaron que el problema se debe a que el mantenimiento de las instalaciones fueron correctivos, y no realizan los preventivos; aspecto que origina cuando hay problemas el tiempo para poner en funcionamiento es más largo. Mientras, en Estados Unidos a raíz de la pandemia se realizaron importantes interrupciones del servicio regional, junto con el un aumento significativo del consumo de agua, facturas de servicios públicos más altas y una falta de comunicación efectiva durante la pandemia; sin embargo, no se han evidenciado cambios en la satisfacción del cliente con los servicios de agua residenciales (Effer, 2020).

En un estudio de Indonesia por Budiyo et al., (2020) donde el 55% de los usuarios estuvieron satisfechos con el servicio de agua. Donde indican además que cuando es inadecuado el suministro los usuarios presentan una mayor insatisfacción y respecto a las categorías de la satisfacción del cliente se relacionó con el suministro el aspecto de calidad, cantidad, continuidad y el general de los aspectos del servicio. No hubo una asociación significativa entre la asequibilidad y la mala percepción de la satisfacción del cliente ($p=0.736$).

En el estudio de Uyoga (2018) realizado en Kenia estableció la sensibilidad de los clientes de una aerolínea en la satisfacción respecto a la capacidad de respuesta, donde confirma que hay servicios donde los usuarios tienen una mayor urgencia con recibir el servicio, en el caso de las aerolíneas, cuando no hay una buena capacidad de respuesta significa retrasos en sus vuelos y no cumplir con el horario de salida y llegada. En este mismo sector Sharma et al., (2021) identifican que la capacidad de respuesta depende de tres aristas; la primer de la capacidad

de respuesta competitiva, la segunda de la capacidad de respuesta del personal y por último del cliente, alienta a los gerentes a adaptarse a los cambios para ofrecer una mejor respuesta a los clientes y anticiparse a las necesidades y siempre por delante de la competencia; mediante diversas formas de modalidades de pago, acceso a realizar compras y reclamos por línea. Por lo tanto, se identifica que las organizaciones más competitivas son las que cumple con una mejor capacidad de respuesta y que esto repercute en la satisfacción del usuario.

En cambio, en el aporte de Grandey et al., (2011) su estudio va más allá de la satisfacción del usuario, sino parte de la empresa, atribuye que se logra una mayor satisfacción, cuando los trabajadores están satisfechos que lo demuestran con un mejor comportamiento reflejado en una mejor capacidad de respuesta del empleado para atender las peticiones de los clientes, así también influye la cantidad del personal, porque cuando no son los trabajadores suficientes impacta en la forma de atender al cliente. En un hospital también se demostró la asociación de las variables (Comes et al., 2016) y un servicio de biblioteca Alam (2021) confirmaron que la capacidad de respuesta del personal ($p < 0,001$) y los recursos ($p < 0,004$) de la biblioteca influyeron significativamente en la satisfacción del usuario

La relación de las variables se confirma en la investigación de Suharto (2019) el efecto directo de la capacidad de respuesta en la satisfacción del consumidor, al igual que la confiabilidad, pero no de los aspectos tangibles.

Donde se muestra que los estudios de satisfacción abordan en sus componentes a la calidad, cantidad y continuidad, la calidad tiene que ver con las características del agua como sabor, color.

VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció, según percepción de los usuarios encuestados que la capacidad de respuesta de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba es de nivel regular. Según sus dimensiones, destacan simplicidad de la atención y la habilidad para atender, las cuales se muestran en un alto nivel; mientras las dimensiones prontitud en el trabajo y conformidad en la respuesta a quejas y reclamos, se ubican en un nivel regular.
2. Se identificó que los usuarios se encuentran medianamente satisfechos respecto al servicio brindado por la empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento-Moyobamba. En sus dimensiones, mostraron satisfacción con la facturación (68%) y una regular satisfacción con la no facturación (75,3%).
3. Se estableció que la capacidad de respuesta tiene una relación moderada con la dimensión relativo a la facturación ($Rho=0,505$ $p=0,000$) y con la dimensión no facturación ($Rho=0,661$ $p=0,000$).
4. Se determinó que existe relación moderada directa entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba ($Rho=0,669$ $p=0,000$). Se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente del servicio de Saneamiento de Moyobamba, evaluar la demanda de reclamos, y adecuar la oferta de atención de recuperación del servicio en casos de falla, así como disponer de medios tecnológicos agilizar la atención
2. Al gerente del servicio de Saneamiento de Moyobamba implementar un programa de evaluación de la satisfacción del usuario, así como programas de eficiencia y productividad del personal basado en indicadores de satisfacción del usuario.
3. Al gerente del servicio de Saneamiento de Moyobamba establecer indicadores de evaluación de la capacidad de respuesta sobre el tiempo de atención del servicio.
4. A la comunidad científica realizar estudios sobre la capacidad de respuesta y su incidencia en la satisfacción, y otros factores que pueden afectar la satisfacción en el servicio de saneamiento.

REFERENCIAS

- Ahmadi, S., Zarei, E., Daneshkohan, A., & Khodakarim, S. (2017). Hospital responsiveness and its effect on overall patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(8), 728-736. <https://doi.org/10.1108/ijhcqa-07-2016-0098>
- Al, Y., & Enshassi, A. (2006). Customers' satisfaction with water supply service in the Gaza Strip. *Building and Environment - BLDG ENVIRON*, 41, 1243-1250. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2005.04.028>
- Alam, Md. J. (2021). Efectos de la calidad del servicio sobre la satisfacción en la Biblioteca de la Universidad del Este, Bangladesh. *IFLA Journal*, 47(2), 209-222. <https://doi.org/10.1177/0340035220959099>
- Ascarza, W. H. (2020). *Calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS Sede Ayacucho, 2020* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49667>
- Asociacion Internacional del Agua. (2017). *Companies that Provide Water and Sanitation Services Must Be Socially Responsible!* International Water Association. <https://iwa-network.org/companies-that-provide-water-and-sanitation-services-must-be-socially-responsible/>
- Bravo, L. A. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de transporte terrestre transfronterizo de pasajeros ruta Tacna – Arica en la modalidad auto colectivo, de Tacna, 2019* [Tesis Maestría, Universidad Privada de Tacna]. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1912>
- Budiyono, B., Pamungkas, C., & Darundiati, Y. H. (2020). The Customer Satisfaction of the Drinking Water in the Coastal of Semarang and the Risk Management. *E3S Web of Conferences*, 202, 05015. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202020205015>
- Campos, C. E. (2021). *Capacidad de respuesta y estrés del personal de salud durante la pandemia COVID-19 en un hospital de Chiclayo* [Tesis Maestría,

Universidad

Cesar

Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56407>

Comes, Y., Trindade, J. de S., Shimizu, H. E., Hamann, E. M., Bargioni, F., Ramirez, L., Sanchez, M. N., & Santos, L. M. P. (2016). Evaluation of user satisfaction and service responsiveness in municipalities enrolled in the Mais Médicos (More Doctors) Program. *Ciencia & Saude Coletiva*, 21(9), 2749-2759. <https://doi.org/10.1590/1413-81232015219.16202016>

Denantes, J., & Donoso, G. (2021). Factors influencing customer satisfaction with water service quality in Chile. *Utilities Policy*, 73, 101295. <https://doi.org/10.1016/j.jup.2021.101295>

Defensoría del Pueblo. (2021). *Defensoría del Pueblo: Números de emergencia de Epsel se encuentran inoperativos*. Defensoría del Pueblo - Perú. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-numeros-de-emergencia-de-epsel-se-encuentran-inoperativos/>

Duran, M. (2020). *Gestión administrativa y capacidad de respuesta de la sede judicial Bayovar*. SJL. Lima. 2019 [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53268>

Effer, G. (2020). *Water Utility Residential Customer Satisfaction Study*. J.D. Power. <https://www.jdpower.com/business/press-releases/2021-us-water-utility-residential-customer-satisfaction-study>

Fanzo, M. N. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque— Chiclayo* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53937>

Flores, Á. L. C., Castillo, F. J. E., & Vázquez, J. R. (2016). Grado de satisfacción de calidad de las actividades del mantenimiento industrial, según la percepción del área de producción. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración: RICEA*, 5(9), 23-36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5825192>

- Flores, M. del R. D., Torres, O. U. B., & Cisneros, M. A. I. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27, 61-77. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Foronda, F. (2018). *La adaptabilidad en las organizaciones. Una revisión teórica del concepto y los elementos que la configuran como una capacidad organizacional* [Tesis de especialidad]. Universidad de Antioquia. <http://hdl.handle.net/10495/9952>
- Grandey, A. A., Goldberg, L., & Pugh, S. D. (2011). Employee satisfaction, responsiveness, and customer satisfaction: Linkages and boundary conditions. *Academy of Management Proceedings*, 2011(1), 1-6. <https://doi.org/10.5465/ambpp.2011.65869474>
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). *Fundamentos de marketing de servicios* (Cengage Learning).
- Kassa, K., Chernet, M., Kelemework, G., Zewde, B., & Woldemedhin, A. (2017). Customer satisfaction survey: The case of urban water supply services in Southern Ethiopia. *Water Practice and Technology*, 12(4), 1009-1017. <https://doi.org/10.2166/wpt.2017.105>
- Kumasi, T. C., & Agbemor, B. D. (2018). Tracking user satisfaction of rural water services in northern Ghana. *Journal of Water, Sanitation and Hygiene for Development*, 8(2), 307-318. <https://doi.org/10.2166/washdev.2018.140>
- Kumar, A., & Goyal, K. (2020). Chapter Two - Water reuse in India: Current perspective and future potential. En P. Verlicchi (Ed.), *Advances in Chemical Pollution, Environmental Management and Protection* (Vol. 6, pp. 33-63). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/bs.apmp.2020.07.011>
- Linde, J., & Peters, Y. (2020). Capacidad de respuesta, apoyo y responsabilidad: Cómo la capacidad de respuesta democrática facilita un gobierno responsable. *Party Politics*, 26(3), 291-304. <https://doi.org/10.1177/1354068818763986>

- López, B. (2019). *Influencia de la Micromedición de Agua potable en la Calidad de Servicio de EMAPA San Martín—2018* [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32131>
- Maldonado, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social* (Ediciones de la U).
- Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Cengage.
- Mejías, A. A., & Manrique, S. (2011). Dimensiones De La Satisfacción De Clientes Bancarios Universitarios: Una Aproximación Mediante El Análisis De Factores. *Ingeniería Industrial*, XXXII(1), 43-47. <https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/344>
- Mekuriaw, A., & Gurmessa, B. (2020). User satisfaction with rural water drinking points in Woliso District, Central Ethiopia. *Water Supply*, 20(8), 3330-3340. <https://doi.org/10.2166/ws.2020.234>
- Mirzoev, T., & Kane, S. (2017). What is health systems responsiveness? Review of existing knowledge and proposed conceptual framework. *BMJ Global Health*, 2(4), e000486. <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2017-000486>
- Moreno, M. C. M., & Moreno, M. D. C. M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXII(2), 111-131. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/index.html>
- Naciones Unidas. (2018). Quality and Wastewater. *UN-Water*. <https://www.unwater.org/water-facts/quality-and-wastewater/>
- Newman, E. (2016, octubre 2). *Customer Responsiveness is Critical to Business Success*. Yonyx. <https://corp.yonyx.com/customer-service/18687/>
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe* (2da ed.).
- Nxumalo, N. C. (2017). *An assessment of service quality and customer satisfaction at eThekweni Municipality: Water and Sanitation Unit*. [Tesis Maestría, Universidad Kwazulu Natal]. <https://researchspace.ukzn.ac.za/handle/10413/18032>

- OCDE. (2019). *The 2018 Indicators on the Governance of Sector Regulators—Part of the Product Market Regulation (PMR) Survey* (OECD Economics Department Working Papers N.º 1564; OECD Economics Department Working Papers, Vol. 1564). <https://doi.org/10.1787/a0a28908-en>
- Portocarrero, A. (2016). *La calidad del servicio del área de operaciones y su influencia en la satisfacción de los socios de la cooperativa de Ahorro y Créditos León XIII - Oficina Principal Trujillo 2015* [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Trujillo.
- Ramos, A. (2019). Democratic Responsiveness: Different Approaches to a Concept with Ample Potential. *Política y Gobierno*, 26(2), 237-259. <http://www.scielo.org.mx/pdf/pyg/v26n2/1665-2037-pyg-26-02-237.pdf>
- Rodríguez, E., Gil, M. J., San Sebastián, M., Oliván, B., Coronado, V., Sánchez, M. A., & Magallón, R. (2021). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>
- Schalkwyk, F. (2016). *GRIN - Responsiveness and its Institutionalisation in Higher Education*. <https://www.grin.com/document/189879>
- Shaharier, A., & Mondal, M. (2019). Assessment of sanitation service quality in urban slums of Khulna city based on SERVQUAL and AHP model: A case study of railway slum, Khulna, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 8(1), 20-27. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2018.08.002>
- Sharma, D., Paul, J., Dhir, S., & Taggar, R. (2021). Deciphering the impact of responsiveness on customer satisfaction, cross-buying behaviour, revisit intention and referral behaviour. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, ahead-of-print(ahead-of-print)*. <https://doi.org/10.1108/APJML-07-2021-0465>
- Shermin, N., & Rahaman, S. N. (2021). Assessment of sanitation service gap in urban slums for tackling COVID-19. *Journal of Urban Management*, 10(3), 230-241. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.06.0>

- Sowby, R. B. (2021). Increasing water and wastewater utility participation in demand response programs. *Energy Nexus*, 1, 100001. <https://doi.org/10.1016/j.nexus.2021.100001>
- Sunass. (2021). Usuarios de los servicios de saneamiento presentaron más de 130 mil reclamos a empresas de agua a nivel nacional. *Sunass*. <https://www.sunass.gob.pe/noticias/usuarios-de-los-servicios-de-saneamiento-presentaron-mas-de-130-mil-reclamos-a-empresas-de-agua-a-nivel-nacional/>
- Suharto, N., Mika Giofani Eka J. (2019). The Effect Of Tangibles, Responsiveness, And Reliability On Customer Satisfaction Of Delivery Services. *International Journal of Economics and Management Studies*, 6(5). <http://www.internationaljournalsrg.org/IJEMS/paper-details?Id=310>
- Tangaja, A., Arceo, A., Centino, A., & Camello, M. (2021). The Level of User Satisfaction and Service Quality of Mantalongon Water System Cooperative for Improved Services. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 60(3), 81-92.
- Torres, F. de M. (2018). *Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín-2018* [Tesina de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28774>
- Trappe, C. (2021, noviembre 10). Responsiveness in customer service matters, so why are some brands struggling? *Voxpopme*. <https://site.voxpopme.com/responsiveness-in-customer-service-matters/>
- Uyoga, D. (2018). *Relationship between Customer Responsiveness, Service Performance and Satisfaction among Airline Passengers in Kenya*.
- Zagal, P. M. (2014). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. 91.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Variable 1: Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta se asocia con la inmediatez como las organizaciones se adaptan a los cambios del ambiente, desde el interior de la organización (Schalkwyk, 2016)	Mediante un cuestionario de Likert donde se evaluará con los niveles baja, media y alta capacidad de respuesta.	Simplicidad en la atención	Uso de lenguaje sencillo Respeto	Escala ordinal Baja Regular Alta	Cuestionario de capacidad de respuesta
			Habilidad para atender a las preguntas	Disposición para atender preguntas comunicación Amabilidad		
			Prontitud en el trabajo	Celeridad en solucionar problemas Oportunidad Eficiencia		
			Conformidad en la respuesta a quejas y reclamos	Manejo de sistema de quejas Solución de quejas		
Variable 2: Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es una medida de corto plazo, específica de la transacción, mientras que la calidad de los servicios es una actitud a largo plazo debida a la evaluación global de un desempeño (Hoffman & Bateson, 2012).	Mediante un cuestionario de Likert que muestra la emoción subjetivas de los usuarios de la EPS respecto a la facturación y al servicio que se establece con la escala insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho.	Relativo a la facturación	Régimen del servicio Régimen de la facturación	Escala ordinal Insatisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho	Cuestionario adaptado de satisfacción de usuarios de EPS de Ascarza (2020)
			Relativo a la no facturación	Acceso a los servicios Consumo Fiabilidad con los medidores Cortes y reaperturas del servicio Información recibida		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de capacidad de respuesta

Estimado usuario, estamos interesados en conocer la capacidad de respuesta de la empresa de servicio de saneamiento Moyobamba.

A continuación, califique cada una de las preguntas de acuerdo a la siguiente escala valorativa marcado con un Aspa (X)

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Items	1	2	3	4	5
1	El personal le explica con palabras sencillas cuando realiza una consulta					
2	Le entiende al personal cuando realizó un reclamo					
3	El personal de oficina le trata con respeto en todo momento					
4	El personal se solidarizó con mi solicitud					
5	El personal muestra disposición para atender todas sus dudas					
6	Le explicaron el motivo del problema de agua y alcantarillado					
7	El personal que lo atendió por teléfono fue amable en la comunicación					
8	El personal de las oficinas de la empresa de Saneamiento le trata con amabilidad					
9	Los problemas de agua y alcantarillado le resuelven rápido					
10	Los problemas con el servicio de agua y desagüe lo resolvieron en un tiempo adecuado					
11	Los riesgos de inundaciones y colapsos de tuberías y alcantarillado son bajos					
12	Cuando hubo cortes de agua se evidencio una disminución en la facturación					
13	Siempre se encuentra operativo el servicio de reclamos					
14	Le resolvieron la solicitud de reclamo en un tiempo corto					
15	El fácil establecer una queja en la empresa de saneamiento					
16	Le solucionaron su queja en el tiempo prometido					

Cuestionario de satisfacción del usuario

Estimado usuario, estamos interesados la satisfacción respecto al servicio de la empresa de servicio de saneamiento Moyobamba.

A continuación, califique cada una de las preguntas de acuerdo a la siguiente escala valorativa marcado con un Aspa (X)

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N	Items	1	2	3	4	5
1	El recibo especifica todos los cobros					
2	Recibe puntualmente los recibos en su domicilio					
3	El régimen de facturación muestra el mismo patrón mes a mes					
4	Los recibos muestran el consumo de su servicio					
5	recibe con anticipación comunicados de cortes programados del servicio de agua					
6	Recibe el servicio de agua y alcantarillado sin interrupciones					
7	Cuento las 24 horas con agua potable					
8	Está de acuerdo con el consumo que le llega en el recibo					
9	Me facturan todos los meses casi lo mismo					
10	El medidor del agua potable funciona adecuadamente					
11	El agua potable siempre llega limpia					
12	Cuando hay un inconveniente el servicio rápido lo solucionan					
13	Cuando llamo a la empresa rápido mi solicitud					
14	La información que me ofrecen en la oficina resuelve mis dudas					
15	Se generan inundaciones de agua servidas en mi zona					
16	Se rompen las tuberías con frecuencia					
17	Se brinda rápido el servicio de cisterna cuando se corta el agua					
18	Rápido realizan la rehabilitación del servicio cortado					

Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la percepción de la capacidad de respuesta

3. TESISISTA:

Br. Alvarez Julca, Arturo

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 21 de octubre de 2021



DNI:16728033
EXPERTO

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

10. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba

11. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario

12. TESISISTA:

Br. Alvarez Julca, Arturo

13. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 21 de octubre de 2021



DNI: 16728033
EXPERTO

Experto 2



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la percepción de la capacidad de respuesta

3. TESISISTA:

Br. Alvarez Julca, Arturo

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 21 de octubre de 2021

DNI: 44749259
EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

10. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba

11. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario

12. TESISTA:

Br. Alvarez Julca, Arturo

13. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 21 de octubre de 2021

DNI: 44749259
EXPERTO

Experto 3



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la percepción de la capacidad de respuesta

3. TESISISTA:

Br. Alvarez Julca, Arturo

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 21 de octubre de 2021

DNI: 47245741
EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

10. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba

11. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario

12. TESISTA:

Br. Alvarez Julca, Arturo

13. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 21 de octubre de 2021

DNI: 47245741
EXPERTO

Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad del instrumento capacidad de respuesta

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,764	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal le explica con palabras sencillas cuando realiza una consulta	41,00	49,895	,429	,745
Le entiende al personal cuando realizó un reclamo	40,65	50,555	,529	,739
El personal de oficina le trata con respeto en todo momento	39,80	54,168	,224	,762
El personal se solidarizó con mi solicitud	40,55	46,050	,629	,723
El personal muestra disposición para atender todas sus dudas	40,65	48,661	,692	,726
Le explicaron el motivo del problema de agua y alcantarillado	41,15	50,450	,327	,756
El personal que lo atendió por teléfono fue amable en la comunicación	41,15	54,976	,138	,770
El personal de las oficinas de la empresa de Saneamiento le trata con amabilidad	40,35	48,555	,616	,730
Los problemas de agua y alcantarillado le resuelven rápido	41,25	49,250	,594	,733

Los problemas con el servicio de agua y desagüe lo resolvieron en un tiempo adecuado	41,25	53,039	,324	,755
Los riesgos de inundaciones y colapsos de tuberías y alcantarillado son bajos	40,65	56,134	,059	,776
Cuando hubieron cortes de agua se evidencio una disminución en la facturación	41,90	54,937	,113	,774
Siempre se encuentra operativo el servicio de reclamos	41,15	52,661	,243	,763
Le resolvieron la solicitud de reclamo en un tiempo corto	41,40	55,305	,152	,767
El fácil establecer una queja en la empresa de saneamiento	40,95	50,576	,441	,745
Le solucionaron su queja en el tiempo prometido	41,65	53,397	,326	,755

Confiabilidad de la satisfacción

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,766	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El recibo especifica todos los cobros	50,55	69,313	,499	,742
Recibe puntualmente los recibos en su domicilio	50,05	70,261	,570	,740
El régimen de facturación muestra el mismo patrón mes a mes	51,10	66,832	,564	,735
Los recibos muestran el consumo de su servicio	50,35	68,555	,536	,739
recibe con anticipación comunicados de cortes programados del servicio de agua	51,50	69,421	,502	,742
Recibe el servicio de agua y alcantarillado sin interrupciones	51,75	84,092	-,243	,803
Cuento las 24 horas con agua potable	51,90	77,358	,060	,777
Está de acuerdo con el consumo que le llega en el recibo	51,45	68,997	,393	,751
Me facturan todos los meses casi lo mismo	51,15	75,924	,229	,762
El medidor del agua potable funciona adecuadamente	51,00	72,000	,329	,756
El agua potable siempre llega limpia	50,80	75,853	,185	,766
Cuando hay un inconveniente el servicio rápido lo solucionan	51,90	70,200	,564	,740
Cuando llamo a la empresa rápido mi solicitud	52,25	76,513	,262	,761
La información que me ofrecen en la oficina resuelve mis dudas	51,80	70,484	,513	,743
Se generan inundaciones de agua servidas en mi zona	51,90	69,147	,502	,742

Se rompen las tuberías con frecuencia	51,65	77,187	,091	,773
Se brinda rápido el servicio de cisterna cuando se corta el agua	52,05	71,629	,265	,764
Rápido realizan la rehabilitación del servicio cortado	51,65	69,082	,624	,736

Anexo 4. Matriz de consistencia

Título de la tesis: Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	<p>H1. Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021.</p> <p>Ho. No existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021</p>	<p>V1 Capacidad de respuesta</p>	<p>Unidad de Análisis Usuarios de la Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba</p> <p>Población 15600 usuarios</p>	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo, básico, de alcance correlacional</p> <p>Diseño: No experimental - transversal</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva a través de tablas con frecuencia relativas y absolutas y la estadística inferencial y prueba de normalidad</p>
¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba?	Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021					
<p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿cómo es la capacidad de respuesta de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021?</p> <p>b) ¿Cómo es la satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba?</p> <p>c) ¿Cómo relacionar la capacidad de respuesta y las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) establecer la capacidad de respuesta de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba.</p> <p>b) identificar la satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba.</p> <p>c) Relacionar la capacidad de respuesta y las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba</p>		<p>V2. Satisfacción de los usuarios</p>	<p>Muestra 194 usuarios</p>		

Anexo 5. Autorización del desarrollo de investigación

EPS MOYOBAMBA S.A.



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

INFORME N° 337-2021-EPS-GG-GAJ-M

A : ABOG. NATALY CATALINA FLORES SERVAN
GERENTE GENERAL DE LA EPS MOYOBAMBA S.A.

DE : ABOG. LILY PATRICIA BRAVO HIDALGO
GERENTE DE ASESORIA JURIDICA

ASUNTO : SOLICITUD DE PERMISO PROYECTO DE TESIS

REFERENCIA : Solicitud de Autorización para realizar investigación

FECHA : Moyobamba, 15 de Octubre del 2021



Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y a la vez, manifestar que a Jefe de la EPG-UCV-CH, remite la solicitud de autorización para la realización de la investigación del señor Arturo Álvarez Julca, sobre “Capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Moyobamba” por lo cual, no existiría impedimento legal, debiéndose coordinar con la Gerencia de Administración y el área de Recursos Humanos, sobre el permiso para el ingreso del solicitante, así como el área suaria quien brindará la información.

En todo cuanto informo, para los fines que estime conveniente, me suscribo de usted,

Atentamente.

EPS - MOYOBAMBA S.A.

Abog. Lily Patricia Bravo Hidalgo
ASESORA LEGAL
ICAJAL N° 2527

Anexo 6. Resultados
Base del cuestionario capacidad de respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA																										
Simplicidad en la atención					Habilidad para atender a las preguntas								Prontitud en el trabajo							Conformidad en la respuesta a quejas y reclamos						
	1	2	3			4	5	6	7	8			9	10	11	12			13	14	15	16				
1	5	5	5	15	3	5	5	5	5	5	25	3	3	2	3	3	11	2	3	4	5	3	15	2	66	3
2	4	3	3	10	2	2	3	1	4	4	14	2	2	1	2	1	6	1	1	1	3	3	8	1	38	2
3	3	5	5	13	3	4	5	1	4	5	19	3	5	3	4	1	13	2	5	3	4	3	15	2	60	3
4	4	4	5	13	3	4	4	4	4	5	21	3	3	3	1	2	9	1	3	3	3	3	12	2	55	2
5	2	3	5	10	2	1	2	1	2	5	11	1	3	3	3	3	12	2	2	2	3	3	10	2	43	2
6	4	4	5	13	3	4	4	5	5	5	23	3	3	3	3	1	10	2	4	3	3	3	13	2	59	2
7	4	3	5	12	3	3	4	2	4	4	17	2	3	3	2	1	9	1	3	3	5	2	13	2	51	2
8	3	3	5	11	3	2	5	1	4	4	16	2	3	2	5	1	11	2	5	4	5	4	18	3	56	2
9	3	3	4	10	2	4	4	3	3	4	18	2	2	3	2	3	10	2	3	2	4	2	11	2	49	2
10	5	5	5	15	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	20	3	80	3
11	5	5	5	15	3	5	5	5	5	5	25	3	5	4	3	4	16	3	4	4	5	4	17	3	73	3
12	4	3	3	10	2	3	4	4	3	4	18	2	3	3	2	3	11	2	3	3	3	2	11	2	50	2
13	3	3	3	9	2	1	1	2	2	4	10	1	2	2	4	3	11	2	2	2	3	3	10	2	40	2
14	3	2	3	8	2	1	1	2	3	4	11	1	1	1	5	1	8	1	1	1	1	1	4	1	31	1
15	2	2	4	8	2	2	2	2	3	3	12	1	2	3	3	1	9	1	3	2	4	2	11	2	40	2
16	1	2	1	4	1	2	2	1	3	1	9	1	2	4	3	5	14	2	4	3	3	3	13	2	40	2
17	3	2	5	10	2	2	1	1	4	3	11	1	3	2	1	1	7	1	2	3	4	3	12	2	40	2
18	3	2	5	10	2	2	1	2	3	3	11	1	2	2	1	1	6	1	2	3	4	3	12	2	39	2
19	1	2	3	6	1	3	3	2	1	3	12	1	1	1	4	1	7	1	1	2	1	4	8	1	33	1
20	3	3	5	11	3	5	1	3	5	5	19	3	3	1	3	1	8	1	3	3	2	3	11	2	49	2
21	4	4	5	13	3	5	2	3	4	4	18	2	3	1	3	1	8	1	3	3	2	3	11	2	50	2

22	4	4	4	12	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	15	2	4	3	4	4	15	2	62	3
23	3	4	4	11	3	4	4	3	3	4	18	2	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	14	2	58	2
24	4	5	5	14	3	4	5	4	4	4	21	3	4	4	3	5	16	3	5	3	5	4	17	3	68	3
25	3	4	5	12	3	5	5	5	5	5	25	3	3	3	5	2	13	2	4	3	4	3	14	2	64	3
26	1	1	1	3	1	1	1	5	1	1	9	1	5	5	5	5	20	3	5	5	1	5	16	3	48	2
27	2	2	2	6	1	2	3	3	1	3	12	1	3	2	3	1	9	1	2	3	3	3	11	2	38	2
28	3	3	3	9	2	3	3	1	1	3	11	1	1	3	3	1	8	1	1	1	3	2	7	1	35	1
29	3	3	3	9	2	2	2	1	1	3	9	1	1	3	3	1	8	1	1	1	2	2	6	1	32	1
30	4	4	4	12	3	3	1	2	1	3	10	1	2	2	3	1	8	1	1	2	4	2	9	1	39	2
31	4	4	5	13	3	4	3	2	1	3	13	2	2	2	2	1	7	1	1	2	4	3	10	2	43	2
32	4	4	5	13	3	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	66	3
33	4	4	5	13	3	4	4	4	5	5	22	3	3	3	3	2	11	2	5	3	4	4	16	3	62	3
34	4	3	4	11	3	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	2	11	2	4	3	4	4	15	2	56	2
35	4	3	5	12	3	4	5	5	3	5	22	3	2	2	3	3	10	2	3	2	5	2	12	2	56	2
36	3	4	5	12	3	4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	2	14	2	3	2	4	2	11	2	55	2
37	3	3	4	10	2	4	5	4	4	4	21	3	3	3	4	2	12	2	4	3	3	2	12	2	55	2
38	4	5	5	14	3	5	4	5	4	4	22	3	3	3	2	3	11	2	2	2	2	2	8	1	55	2
39	4	5	5	14	3	5	5	4	4	4	22	3	3	3	2	4	12	2	2	1	1	2	6	1	54	2
40	4	4	5	13	3	4	4	3	4	4	19	3	3	3	4	2	12	2	3	2	3	2	10	2	54	2
41	3	4	5	12	3	3	3	3	2	3	14	2	2	3	4	1	10	2	3	3	4	4	14	2	50	2
42	4	2	4	10	2	3	3	3	2	4	15	2	2	3	2	1	8	1	2	3	3	3	11	2	44	2
43	3	2	4	9	2	4	2	1	1	4	12	1	2	3	2	1	8	1	3	3	2	2	10	2	39	2
44	4	3	4	11	3	3	3	4	5	5	20	3	4	3	2	5	14	2	3	3	2	3	11	2	56	2
45	4	3	4	11	3	3	3	4	5	5	20	3	4	3	2	5	14	2	3	3	2	2	10	2	55	2
46	4	4	4	12	3	4	4	4	4	4	20	3	3	2	3	2	10	2	4	4	3	4	15	2	57	2
47	4	4	4	12	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	14	2	4	4	4	3	15	2	61	3
48	3	3	4	10	2	4	4	3	4	4	19	3	3	3	5	3	14	2	3	2	3	2	10	2	53	2
49	3	3	4	10	2	4	4	4	3	5	20	3	3	3	4	2	12	2	3	2	2	2	9	1	51	2

50	5	4	5	14	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	5	16	3	5	5	5	5	20	3	70	3
51	4	3	5	12	3	5	4	5	2	4	20	3	2	2	3	3	10	2	2	4	2	3	11	2	53	2
52	3	3	4	10	2	4	4	5	3	3	19	3	1	2	4	5	12	2	5	4	4	3	16	3	57	2
53	3	3	3	9	2	2	2	2	3	3	12	1	3	4	2	1	10	2	2	3	3	2	10	2	41	2
54	4	3	4	11	3	3	3	3	2	3	14	2	2	1	1	1	5	1	3	3	2	2	10	2	40	2
55	5	5	5	15	3	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	4	16	3	5	5	5	5	20	3	76	3
56	3	3	5	11	3	3	5	3	3	3	17	2	3	3	4	4	14	2	2	2	3	2	9	1	51	2
57	5	5	5	15	3	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	12	2	4	3	4	3	14	2	61	3
58	3	3	4	10	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	4	2	12	2	4	4	2	4	14	2	51	2
59	4	4	5	13	3	3	4	4	5	4	20	3	4	5	3	4	16	3	4	4	3	3	14	2	63	3
60	4	4	5	13	3	5	5	4	5	5	24	3	4	4	4	4	16	3	5	4	4	4	17	3	70	3
61	3	4	5	12	3	4	5	4	4	5	22	3	4	4	4	3	15	2	4	3	2	3	12	2	61	3
62	3	3	5	11	3	4	4	4	3	5	20	3	3	3	4	2	12	2	4	3	2	3	12	2	55	2
63	4	4	5	13	3	5	4	5	4	4	22	3	3	3	5	3	14	2	5	3	5	4	17	3	66	3
64	4	4	5	13	3	5	4	4	4	4	21	3	3	3	5	1	12	2	5	3	5	4	17	3	63	3
65	4	3	5	12	3	5	4	4	2	3	18	2	2	2	3	1	8	1	2	4	3	3	12	2	50	2
66	3	3	3	9	2	3	3	3	1	4	14	2	3	3	2	3	11	2	3	3	4	3	13	2	47	2
67	2	2	2	6	1	3	3	2	1	4	13	2	3	3	2	3	11	2	3	3	4	3	13	2	43	2
68	4	4	3	11	3	3	5	3	3	4	18	2	5	4	2	4	15	2	3	3	4	3	13	2	57	2
69	4	4	3	11	3	4	4	3	4	4	19	3	5	4	2	4	15	2	3	3	4	3	13	2	58	2
70	1	3	5	9	2	3	2	1	3	3	12	1	1	2	3	1	7	1	3	3	2	2	10	2	38	2
71	3	3	5	11	3	5	4	5	2	4	20	3	4	2	3	1	10	2	2	2	3	2	9	1	50	2
72	4	3	3	10	2	4	4	3	4	3	18	2	4	4	5	3	16	3	4	3	2	2	11	2	55	2
73	3	3	4	10	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	1	10	2	2	2	3	2	9	1	44	2
74	3	3	3	9	2	3	3	3	1	2	12	1	2	2	2	2	8	1	2	3	3	3	11	2	40	2
75	2	3	3	8	2	2	3	1	4	3	13	2	2	2	2	3	9	1	2	3	3	2	10	2	40	2
76	2	3	3	8	2	2	3	1	4	3	13	2	2	2	2	3	9	1	2	3	3	2	10	2	40	2
77	2	3	4	9	2	3	3	3	2	3	14	2	2	3	4	1	10	2	2	2	2	2	8	1	41	2

78	4	4	5	13	3	4	4	2	1	5	16	2	2	2	4	1	9	1	5	3	3	3	14	2	52	2
79	3	3	3	9	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	12	2	47	2
80	2	3	4	9	2	3	4	2	2	4	15	2	3	3	4	2	12	2	3	3	4	4	14	2	50	2
81	2	1	3	6	1	2	2	1	3	2	10	1	2	3	4	1	10	2	4	3	2	2	11	2	37	1
82	1	3	3	7	1	2	3	4	4	4	17	2	2	4	3	1	10	2	4	1	4	3	12	2	46	2
83	3	3	4	10	2	2	3	2	3	3	13	2	4	3	4	1	12	2	1	1	1	1	4	1	39	2
84	5	5	5	15	3	5	4	4	4	5	22	3	3	2	3	1	9	1	1	2	5	1	9	1	55	2
85	2	3	5	10	2	2	2	2	1	2	9	1	1	2	2	1	6	1	1	2	1	1	5	1	30	1
86	4	3	4	11	3	1	3	1	2	4	11	1	2	1	4	2	9	1	3	1	2	1	7	1	38	2
87	2	2	2	6	1	2	2	3	2	2	11	1	1	1	3	1	6	1	1	1	2	1	5	1	28	1
88	1	2	4	7	1	5	1	1	3	5	15	2	3	1	1	5	10	2	3	4	3	2	12	2	44	2
89	2	2	5	9	2	3	2	2	5	4	16	2	2	2	2	1	7	1	2	3	3	2	10	2	42	2
90	4	4	4	12	3	4	4	4	3	3	18	2	2	2	4	2	10	2	2	2	2	2	8	1	48	2
91	3	5	5	13	3	5	3	1	1	1	11	1	1	1	2	1	5	1	3	3	3	1	10	2	39	2
92	3	2	3	8	2	3	3	2	3	3	14	2	2	2	3	1	8	1	2	2	3	3	10	2	40	2
93	3	4	3	10	2	3	3	4	3	3	16	2	3	3	3	1	10	2	3	3	1	3	10	2	46	2
94	4	4	5	13	3	5	5	5	5	5	25	3	3	3	4	2	12	2	4	3	4	4	15	2	65	3
95	5	5	5	15	3	5	5	5	4	4	23	3	4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	13	2	67	3
96	5	5	5	15	3	5	5	5	5	5	25	3	3	2	3	3	11	2	3	4	5	3	15	2	66	3
97	4	3	3	10	2	2	3	1	4	4	14	2	2	1	2	1	6	1	1	1	3	3	8	1	38	2
98	3	5	5	13	3	4	5	1	4	5	19	3	5	3	4	1	13	2	5	3	4	3	15	2	60	3
99	4	4	5	13	3	4	4	4	4	5	21	3	3	3	1	2	9	1	3	3	3	3	12	2	55	2
100	2	3	5	10	2	1	2	1	2	5	11	1	3	3	3	3	12	2	2	2	3	3	10	2	43	2
101	4	4	5	13	3	4	4	5	5	5	23	3	3	3	3	1	10	2	4	3	3	3	13	2	59	2
102	4	3	5	12	3	3	4	2	4	4	17	2	3	3	2	1	9	1	3	3	5	2	13	2	51	2
103	3	3	5	11	3	2	5	1	4	4	16	2	3	2	5	1	11	2	5	4	5	4	18	3	56	2
104	3	3	4	10	2	4	4	3	3	4	18	2	2	3	2	3	10	2	3	2	4	2	11	2	49	2

105	5	5	5	15	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	20	3	80	3
106	5	5	5	15	3	5	5	5	5	5	25	3	5	4	3	4	16	3	4	4	5	4	17	3	73	3
107	4	3	3	10	2	3	4	4	3	4	18	2	3	3	2	3	11	2	3	3	3	2	11	2	50	2
108	3	3	3	9	2	1	1	2	2	4	10	1	2	2	4	3	11	2	2	2	3	3	10	2	40	2
109	3	2	3	8	2	1	1	2	3	4	11	1	1	1	5	1	8	1	1	1	1	1	4	1	31	1
110	2	2	4	8	2	2	2	2	3	3	12	1	2	3	3	1	9	1	3	2	4	2	11	2	40	2
111	1	2	1	4	1	2	2	1	3	1	9	1	2	4	3	5	14	2	4	3	3	3	13	2	40	2
112	3	2	5	10	2	2	1	1	4	3	11	1	3	2	1	1	7	1	2	3	4	3	12	2	40	2
113	3	2	5	10	2	2	1	2	3	3	11	1	2	2	1	1	6	1	2	3	4	3	12	2	39	2
114	1	2	3	6	1	3	3	2	1	3	12	1	1	1	4	1	7	1	1	2	1	4	8	1	33	1
115	3	3	5	11	3	5	1	3	5	5	19	3	3	1	3	1	8	1	3	3	2	3	11	2	49	2
116	4	4	5	13	3	5	2	3	4	4	18	2	3	1	3	1	8	1	3	3	2	3	11	2	50	2
117	4	4	4	12	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	15	2	4	3	4	4	15	2	62	3
118	3	4	4	11	3	4	4	3	3	4	18	2	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	14	2	58	2
119	4	5	5	14	3	4	5	4	4	4	21	3	4	4	3	5	16	3	5	3	5	4	17	3	68	3
120	3	4	5	12	3	5	5	5	5	5	25	3	3	3	5	2	13	2	4	3	4	3	14	2	64	3
121	1	1	1	3	1	1	1	5	1	1	9	1	5	5	5	5	20	3	5	5	1	5	16	3	48	2
122	2	2	2	6	1	2	3	3	1	3	12	1	3	2	3	1	9	1	2	3	3	3	11	2	38	2
123	3	3	3	9	2	3	3	1	1	3	11	1	1	3	3	1	8	1	1	1	3	2	7	1	35	1
124	3	3	3	9	2	2	2	1	1	3	9	1	1	3	3	1	8	1	1	1	2	2	6	1	32	1
125	4	4	4	12	3	3	1	2	1	3	10	1	2	2	3	1	8	1	1	2	4	2	9	1	39	2
126	4	4	5	13	3	4	3	2	1	3	13	2	2	2	2	1	7	1	1	2	4	3	10	2	43	2
127	4	4	5	13	3	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16	3	66	3
128	4	4	5	13	3	4	4	4	5	5	22	3	3	3	3	2	11	2	5	3	4	4	16	3	62	3
129	4	3	4	11	3	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	2	11	2	4	3	4	4	15	2	56	2
130	4	3	5	12	3	4	5	5	3	5	22	3	2	2	3	3	10	2	3	2	5	2	12	2	56	2
131	3	4	5	12	3	4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	2	14	2	3	2	4	2	11	2	55	2
132	3	3	4	10	2	4	5	4	4	4	21	3	3	3	4	2	12	2	4	3	3	2	12	2	55	2

133	4	5	5	14	3	5	4	5	4	4	22	3	3	3	2	3	11	2	2	2	2	2	8	1	55	2
134	4	5	5	14	3	5	5	4	4	4	22	3	3	3	2	4	12	2	2	1	1	2	6	1	54	2
135	4	4	5	13	3	4	4	3	4	4	19	3	3	3	4	2	12	2	3	2	3	2	10	2	54	2
136	3	4	5	12	3	3	3	3	2	3	14	2	2	3	4	1	10	2	3	3	4	4	14	2	50	2
137	4	2	4	10	2	3	3	3	2	4	15	2	2	3	2	1	8	1	2	3	3	3	11	2	44	2
138	3	2	4	9	2	4	2	1	1	4	12	1	2	3	2	1	8	1	3	3	2	2	10	2	39	2
139	4	3	4	11	3	3	3	4	5	5	20	3	4	3	2	5	14	2	3	3	2	3	11	2	56	2
140	4	3	4	11	3	3	3	4	5	5	20	3	4	3	2	5	14	2	3	3	2	2	10	2	55	2
141	4	4	4	12	3	4	4	4	4	4	20	3	3	2	3	2	10	2	4	4	3	4	15	2	57	2
142	4	4	4	12	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	14	2	4	4	4	3	15	2	61	3
143	3	3	4	10	2	4	4	3	4	4	19	3	3	3	5	3	14	2	3	2	3	2	10	2	53	2
144	3	3	4	10	2	4	4	4	3	5	20	3	3	3	4	2	12	2	3	2	2	2	9	1	51	2
145	5	4	5	14	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	5	16	3	5	5	5	5	20	3	70	3
146	4	3	5	12	3	5	4	5	2	4	20	3	2	2	3	3	10	2	2	4	2	3	11	2	53	2
147	3	3	4	10	2	4	4	5	3	3	19	3	1	2	4	5	12	2	5	4	4	3	16	3	57	2
148	3	3	3	9	2	2	2	2	3	3	12	1	3	4	2	1	10	2	2	3	3	2	10	2	41	2
149	4	3	4	11	3	3	3	3	2	3	14	2	2	1	1	1	5	1	3	3	2	2	10	2	40	2
150	5	5	5	15	3	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	4	16	3	5	5	5	5	20	3	76	3
151	3	3	5	11	3	3	5	3	3	3	17	2	3	3	4	4	14	2	2	2	3	2	9	1	51	2
152	5	5	5	15	3	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	12	2	4	3	4	3	14	2	61	3
153	3	3	4	10	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	4	2	12	2	4	4	2	4	14	2	51	2
154	4	4	5	13	3	3	4	4	5	4	20	3	4	5	3	4	16	3	4	4	3	3	14	2	63	3
155	4	4	5	13	3	5	5	4	5	5	24	3	4	4	4	4	16	3	5	4	4	4	17	3	70	3
156	3	4	5	12	3	4	5	4	4	5	22	3	4	4	4	3	15	2	4	3	2	3	12	2	61	3
157	3	3	5	11	3	4	4	4	3	5	20	3	3	3	4	2	12	2	4	3	2	3	12	2	55	2
158	4	4	5	13	3	5	4	5	4	4	22	3	3	3	5	3	14	2	5	3	5	4	17	3	66	3
159	4	4	5	13	3	5	4	4	4	4	21	3	3	3	5	1	12	2	5	3	5	4	17	3	63	3
160	4	3	5	12	3	5	4	4	2	3	18	2	2	2	3	1	8	1	2	4	3	3	12	2	50	2

161	3	3	3	9	2	3	3	3	1	4	14	2	3	3	2	3	11	2	3	3	4	3	13	2	47	2
162	2	2	2	6	1	3	3	2	1	4	13	2	3	3	2	3	11	2	3	3	4	3	13	2	43	2
163	4	4	3	11	3	3	5	3	3	4	18	2	5	4	2	4	15	2	3	3	4	3	13	2	57	2
164	4	4	3	11	3	4	4	3	4	4	19	3	5	4	2	4	15	2	3	3	4	3	13	2	58	2
165	1	3	5	9	2	3	2	1	3	3	12	1	1	2	3	1	7	1	3	3	2	2	10	2	38	2
166	3	3	5	11	3	5	4	5	2	4	20	3	4	2	3	1	10	2	2	2	3	2	9	1	50	2
167	4	3	3	10	2	4	4	3	4	3	18	2	4	4	5	3	16	3	4	3	2	2	11	2	55	2
168	3	3	4	10	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	1	10	2	2	2	3	2	9	1	44	2
169	3	3	3	9	2	3	3	3	1	2	12	1	2	2	2	2	8	1	2	3	3	3	11	2	40	2
170	2	3	3	8	2	2	3	1	4	3	13	2	2	2	2	3	9	1	2	3	3	2	10	2	40	2
171	2	3	3	8	2	2	3	1	4	3	13	2	2	2	2	3	9	1	2	3	3	2	10	2	40	2
172	2	3	4	9	2	3	3	3	2	3	14	2	2	3	4	1	10	2	2	2	2	2	8	1	41	2
173	4	4	5	13	3	4	4	2	1	5	16	2	2	2	4	1	9	1	5	3	3	3	14	2	52	2
174	3	3	3	9	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	12	2	47	2
175	2	3	4	9	2	3	4	2	2	4	15	2	3	3	4	2	12	2	3	3	4	4	14	2	50	2
176	2	1	3	6	1	2	2	1	3	2	10	1	2	3	4	1	10	2	4	3	2	2	11	2	37	1
177	1	3	3	7	1	2	3	4	4	4	17	2	2	4	3	1	10	2	4	1	4	3	12	2	46	2
178	3	3	4	10	2	2	3	2	3	3	13	2	4	3	4	1	12	2	1	1	1	1	4	1	39	2
179	5	5	5	15	3	5	4	4	4	5	22	3	3	2	3	1	9	1	1	2	5	1	9	1	55	2
180	2	3	5	10	2	2	2	2	1	2	9	1	1	2	2	1	6	1	1	2	1	1	5	1	30	1
181	4	3	4	11	3	1	3	1	2	4	11	1	2	1	4	2	9	1	3	1	2	1	7	1	38	2
182	2	2	2	6	1	2	2	3	2	2	11	1	1	1	3	1	6	1	1	1	2	1	5	1	28	1
183	1	2	4	7	1	5	1	1	3	5	15	2	3	1	1	5	10	2	3	4	3	2	12	2	44	2
184	2	2	5	9	2	3	2	2	5	4	16	2	2	2	2	1	7	1	2	3	3	2	10	2	42	2
185	4	4	4	12	3	4	4	4	3	3	18	2	2	2	4	2	10	2	2	2	2	2	8	1	48	2
186	3	5	5	13	3	5	3	1	1	1	11	1	1	1	2	1	5	1	3	3	3	1	10	2	39	2
187	3	2	3	8	2	3	3	2	3	3	14	2	2	2	3	1	8	1	2	2	3	3	10	2	40	2
188	3	4	3	10	2	3	3	4	3	3	16	2	3	3	3	1	10	2	3	3	1	3	10	2	46	2

189	4	4	5	13	3	5	5	5	5	5	25	3	3	3	4	2	12	2	4	3	4	4	15	2	65	3
190	5	5	5	15	3	5	5	5	4	4	23	3	4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	13	2	67	3
191	4	4	5	13	3	5	5	5	5	5	25	3	3	3	4	2	12	2	4	3	4	4	15	2	65	3
192	5	5	5	15	3	5	5	5	4	4	23	3	4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	13	2	67	3
193	4	4	5	13	3	5	5	5	5	5	25	3	3	3	4	2	12	2	4	3	4	4	15	2	65	3
194	5	5	5	15	3	5	5	5	4	4	23	3	4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	13	2	67	3

Base del cuestionario satisfacción

SATISFACCION DEL USUARIO																							
Relativo a la facturación					Relativo a la no facturación																		
1	2	3	4			5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18				
5	5	5	5	20	3	5	5	4	3	3	5	5	3	5	5	2	2	5	5	57	3	77	3
3	3	5	3	14	2	3	3	2	1	4	5	5	3	3	2	5	4	2	3	45	2	59	2
5	3	5	5	18	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	1	1	1	3	52	3	70	3
5	5	3	5	18	3	2	4	4	5	5	5	3	2	2	4	3	3	3	3	48	2	66	2
4	5	5	5	19	3	1	5	5	1	2	1	3	1	2	3	5	4	2	5	40	2	59	2
3	3	3	3	12	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	30	1	42	1
5	5	3	2	15	2	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	45	2	60	2
4	5	5	5	19	3	1	5	4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	47	2	66	2
5	5	5	5	20	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	1	3	5	4	43	2	63	2
5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	61	3	81	3
5	5	3	5	18	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	1	1	1	3	46	2	64	2
5	5	4	4	18	3	4	2	3	4	4	4	5	3	2	3	3	3	2	3	45	2	63	2
4	4	3	5	16	3	4	3	1	3	3	5	5	2	2	3	4	4	1	3	43	2	59	2
4	5	3	5	17	3	5	3	1	3	3	5	3	1	2	3	5	5	1	3	43	2	60	2
2	2	2	3	9	1	1	3	4	3	2	1	4	3	3	3	2	2	3	2	36	2	45	2

1	1	2	1	5	1	1	3	5	3	2	1	1	2	3	2	3	4	4	1	35	2	40	1
4	5	5	3	17	3	3	1	3	2	1	4	3	3	3	1	5	3	3	3	38	2	55	2
4	4	4	3	15	2	3	1	3	2	2	4	4	3	3	2	1	2	2	3	35	2	50	2
4	4	4	4	16	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	40	2	56	2
5	4	4	5	18	3	1	2	2	1	4	3	5	3	3	3	1	1	1	1	31	1	49	2
5	4	4	4	17	3	1	2	2	1	3	3	5	3	3	3	1	1	2	1	31	1	48	2
5	5	5	5	20	3	5	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	47	2	67	3
4	4	4	4	16	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	47	2	63	2
4	4	5	5	18	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	49	2	67	3
5	5	3	5	18	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	4	1	2	2	4	38	2	56	2
1	5	1	5	12	2	1	1	5	1	5	3	5	5	1	1	1	1	1	1	32	1	44	2
2	5	2	5	14	2	3	2	2	3	4	3	5	5	1	3	2	2	1	2	38	2	52	2
3	2	1	2	8	1	3	1	1	1	1	2	5	1	1	3	5	3	1	3	31	1	39	1
3	2	2	2	9	1	3	1	1	2	1	3	4	1	1	3	5	3	1	2	31	1	40	1
3	4	3	4	14	2	4	2	1	1	3	3	4	2	1	3	2	2	1	3	32	1	46	2
3	3	3	4	13	2	4	2	2	1	3	3	4	2	1	3	2	2	1	3	33	1	46	2
4	5	4	4	17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3	73	3
4	5	5	5	19	3	5	3	4	5	4	5	4	3	2	4	2	3	2	3	49	2	68	3
4	4	5	5	18	3	3	3	4	4	4	5	5	3	2	3	2	3	2	3	46	2	64	2
3	5	3	5	16	3	3	2	3	2	1	3	4	3	3	5	3	3	1	3	39	2	55	2
3	4	3	4	14	2	3	2	3	2	1	3	4	3	3	4	3	3	1	3	38	2	52	2
4	4	2	4	14	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	1	2	2	3	38	2	52	2
4	5	5	5	19	3	5	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	47	2	66	2
4	4	5	4	17	3	5	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	48	2	65	2
5	5	4	5	19	3	4	2	1	2	3	5	5	3	3	3	2	3	2	2	40	2	59	2
5	5	3	5	18	3	4	2	1	1	3	5	4	3	3	2	5	5	1	2	41	2	59	2
5	5	4	4	18	3	2	2	2	3	3	4	5	3	3	3	1	2	2	2	37	2	55	2
5	5	3	5	18	3	1	2	1	4	3	5	5	3	2	2	1	2	1	2	34	2	52	2

5	4	4	4	17	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	2	48	2	65	2
5	4	4	4	17	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	2	48	2	65	2
4	5	5	5	19	3	5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	2	2	4	54	3	73	3
5	5	5	5	20	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	47	2	67	3
5	5	5	5	20	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	2	2	52	3	72	3
5	5	5	5	20	3	4	3	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	2	2	51	2	71	3
5	5	5	5	20	3	5	4	2	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	57	3	77	3
5	5	2	5	17	3	4	4	5	4	3	5	4	3	2	3	1	3	4	3	48	2	65	2
5	5	5	5	20	3	1	1	1	2	4	4	4	3	1	3	2	4	4	3	37	2	57	2
3	4	3	4	14	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	31	1	45	2
4	4	4	4	16	3	3	2	2	2	3	1	4	3	3	4	1	2	3	3	36	2	52	2
5	5	3	5	18	3	5	4	2	4	2	3	4	5	4	4	1	1	1	3	43	2	61	2
5	5	4	4	18	3	2	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	40	2	58	2
5	5	3	5	18	3	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	1	1	4	4	52	3	70	3
1	1	3	5	10	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	4	3	3	43	2	53	2
5	4	5	5	19	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	49	2	68	3
5	4	5	5	19	3	3	3	1	3	4	5	4	4	4	5	2	3	3	4	48	2	67	3
5	5	5	5	20	3	5	3	3	5	4	5	4	3	4	4	1	2	3	4	50	2	70	3
4	4	4	4	16	3	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	1	2	3	3	48	2	64	2
4	4	5	5	18	3	2	1	1	4	4	5	5	3	3	4	1	3	3	2	41	2	59	2
4	4	5	5	18	3	2	1	1	3	3	5	5	3	3	4	1	3	3	2	39	2	57	2
4	4	3	4	15	2	4	4	5	4	4	5	5	3	2	3	1	2	4	3	49	2	64	2
5	5	4	5	19	3	5	3	3	3	4	4	3	2	2	3	1	3	3	3	42	2	61	2
5	5	4	5	19	3	5	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	3	2	44	2	63	2
5	4	4	2	15	2	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	44	2	59	2
5	4	4	3	16	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	44	2	60	2
5	5	4	5	19	3	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	39	2	58	2
3	5	1	5	14	2	3	3	1	2	3	3	5	3	2	4	3	1	5	4	42	2	56	2

3	5	5	4	17	3	1	3	3	4	4	5	3	3	3	2	4	4	1	3	43	2	60	2
4	5	4	5	18	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	4	1	3	36	2	54	2
2	2	2	4	10	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	27	1	37	1
3	4	3	2	12	2	3	1	3	4	2	3	4	1	2	2	2	3	3	2	35	2	47	2
3	4	3	2	12	2	3	1	3	4	2	3	4	1	2	2	2	3	3	2	35	2	47	2
3	3	2	4	12	2	3	2	2	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	2	42	2	54	2
5	5	4	4	18	3	3	5	1	3	3	4	4	2	2	3	1	1	1	3	36	2	54	2
3	3	3	3	12	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	41	2	53	2
4	5	3	4	16	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	4	1	3	1	3	40	2	56	2
5	5	5	5	20	3	4	3	3	4	3	4	5	4	2	3	2	2	3	4	46	2	66	2
5	4	3	3	15	2	3	1	3	5	4	1	4	4	2	2	1	4	1	2	37	2	52	2
4	3	3	3	13	2	2	5	5	1	5	3	5	1	1	1	1	1	1	1	33	1	46	2
5	5	4	5	19	3	2	2	5	4	4	5	4	2	2	2	4	2	3	2	43	2	62	2
1	5	1	5	12	2	1	5	1	1	4	5	4	2	1	1	1	2	2	1	31	1	43	2
4	4	4	4	16	3	2	3	3	4	3	4	4	2	1	2	2	2	1	2	35	2	51	2
4	4	2	1	11	2	3	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	29	1	40	1
5	5	3	5	18	3	5	1	1	5	4	1	1	3	2	5	1	3	5	4	41	2	59	2
5	5	4	3	17	3	5	1	4	2	4	1	3	2	2	2	3	2	1	2	34	2	51	2
4	4	3	4	15	2	3	3	3	3	2	5	3	2	2	2	2	2	3	3	38	2	53	2
3	2	1	3	9	1	1	3	3	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2	57	2
3	3	2	2	10	2	2	3	3	1	1	1	1	3	1	3	2	2	3	3	29	1	39	1
5	5	3	5	18	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	57	2
5	4	4	5	18	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	2	1	4	51	2	69	3
4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3	72	3
5	5	5	5	20	3	5	5	4	3	3	5	5	3	5	5	2	2	5	5	57	3	77	3
3	3	5	3	14	2	3	3	2	1	4	5	5	3	3	2	5	4	2	3	45	2	59	2
5	3	5	5	18	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	1	1	1	3	52	3	70	3

5	5	3	5	18	3	2	4	4	5	5	5	3	2	2	4	3	3	3	3	48	2	66	2
4	5	5	5	19	3	1	5	5	1	2	1	3	1	2	3	5	4	2	5	40	2	59	2
3	3	3	3	12	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	1	3	30	1	42	1	
5	5	3	2	15	2	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	45	2	60	2
4	5	5	5	19	3	1	5	4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	47	2	66	2
5	5	5	5	20	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	1	3	5	4	43	2	63	2
5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	61	3	81	3
5	5	3	5	18	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	1	1	1	3	46	2	64	2
5	5	4	4	18	3	4	2	3	4	4	4	5	3	2	3	3	3	2	3	45	2	63	2
4	4	3	5	16	3	4	3	1	3	3	5	5	2	2	3	4	4	1	3	43	2	59	2
4	5	3	5	17	3	5	3	1	3	3	5	3	1	2	3	5	5	1	3	43	2	60	2
2	2	2	3	9	1	1	3	4	3	2	1	4	3	3	3	2	2	3	2	36	2	45	2
1	1	2	1	5	1	1	3	5	3	2	1	1	2	3	2	3	4	4	1	35	2	40	1
4	5	5	3	17	3	3	1	3	2	1	4	3	3	3	1	5	3	3	3	38	2	55	2
4	4	4	3	15	2	3	1	3	2	2	4	4	3	3	2	1	2	2	3	35	2	50	2
4	4	4	4	16	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	40	2	56	2
5	4	4	5	18	3	1	2	2	1	4	3	5	3	3	3	1	1	1	1	31	1	49	2
5	4	4	4	17	3	1	2	2	1	3	3	5	3	3	3	1	1	2	1	31	1	48	2
5	5	5	5	20	3	5	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	47	2	67	3
4	4	4	4	16	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	47	2	63	2
4	4	5	5	18	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	49	2	67	3
5	5	3	5	18	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	4	1	2	2	4	38	2	56	2
1	5	1	5	12	2	1	1	5	1	5	3	5	5	1	1	1	1	1	1	32	1	44	2
2	5	2	5	14	2	3	2	2	3	4	3	5	5	1	3	2	2	1	2	38	2	52	2
3	2	1	2	8	1	3	1	1	1	1	2	5	1	1	3	5	3	1	3	31	1	39	1
3	2	2	2	9	1	3	1	1	2	1	3	4	1	1	3	5	3	1	2	31	1	40	1
3	4	3	4	14	2	4	2	1	1	3	3	4	2	1	3	2	2	1	3	32	1	46	2
3	3	3	4	13	2	4	2	2	1	3	3	4	2	1	3	2	2	1	3	33	1	46	2

4	5	4	4	17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3	73	3
4	5	5	5	19	3	5	3	4	5	4	5	4	3	2	4	2	3	2	3	49	2	68	3
4	4	5	5	18	3	3	3	4	4	4	5	5	3	2	3	2	3	2	3	46	2	64	2
3	5	3	5	16	3	3	2	3	2	1	3	4	3	3	5	3	3	1	3	39	2	55	2
3	4	3	4	14	2	3	2	3	2	1	3	4	3	3	4	3	3	1	3	38	2	52	2
4	4	2	4	14	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	1	2	2	3	38	2	52	2
4	5	5	5	19	3	5	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	47	2	66	2
4	4	5	4	17	3	5	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	48	2	65	2
5	5	4	5	19	3	4	2	1	2	3	5	5	3	3	3	2	3	2	2	40	2	59	2
5	5	3	5	18	3	4	2	1	1	3	5	4	3	3	2	5	5	1	2	41	2	59	2
5	5	4	4	18	3	2	2	2	3	3	4	5	3	3	3	1	2	2	2	37	2	55	2
5	5	3	5	18	3	1	2	1	4	3	5	5	3	2	2	1	2	1	2	34	2	52	2
5	4	4	4	17	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	2	48	2	65	2
5	4	4	4	17	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	2	48	2	65	2
4	5	5	5	19	3	5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	2	2	4	54	3	73	3
5	5	5	5	20	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	47	2	67	3
5	5	5	5	20	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	2	2	52	3	72	3
5	5	5	5	20	3	4	3	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	2	2	51	2	71	3
5	5	5	5	20	3	5	4	2	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	57	3	77	3
5	5	2	5	17	3	4	4	5	4	3	5	4	3	2	3	1	3	4	3	48	2	65	2
5	5	5	5	20	3	1	1	1	2	4	4	4	3	1	3	2	4	4	3	37	2	57	2
3	4	3	4	14	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	31	1	45	2
4	4	4	4	16	3	3	2	2	2	3	1	4	3	3	4	1	2	3	3	36	2	52	2
5	5	3	5	18	3	5	4	2	4	2	3	4	5	4	4	1	1	1	3	43	2	61	2
5	5	4	4	18	3	2	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2	40	2	58	2
5	5	3	5	18	3	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	1	1	4	4	52	3	70	3
1	1	3	5	10	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	4	3	3	43	2	53	2
5	4	5	5	19	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	49	2	68	3

5	4	5	5	19	3	3	3	1	3	4	5	4	4	4	5	2	3	3	4	48	2	67	3
5	5	5	5	20	3	5	3	3	5	4	5	4	3	4	4	1	2	3	4	50	2	70	3
4	4	4	4	16	3	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	1	2	3	3	48	2	64	2
4	4	5	5	18	3	2	1	1	4	4	5	5	3	3	4	1	3	3	2	41	2	59	2
4	4	5	5	18	3	2	1	1	3	3	5	5	3	3	4	1	3	3	2	39	2	57	2
4	4	3	4	15	2	4	4	5	4	4	5	5	3	2	3	1	2	4	3	49	2	64	2
5	5	4	5	19	3	5	3	3	3	4	4	3	2	2	3	1	3	3	3	42	2	61	2
5	5	4	5	19	3	5	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	3	2	44	2	63	2
5	4	4	2	15	2	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	44	2	59	2
5	4	4	3	16	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	44	2	60	2
5	5	4	5	19	3	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	39	2	58	2
3	5	1	5	14	2	3	3	1	2	3	3	5	3	2	4	3	1	5	4	42	2	56	2
3	5	5	4	17	3	1	3	3	4	4	5	3	3	3	2	4	4	1	3	43	2	60	2
4	5	4	5	18	3	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	4	1	3	36	2	54	2
2	2	2	4	10	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	27	1	37	1
3	4	3	2	12	2	3	1	3	4	2	3	4	1	2	2	2	3	3	2	35	2	47	2
3	4	3	2	12	2	3	1	3	4	2	3	4	1	2	2	2	3	3	2	35	2	47	2
3	3	2	4	12	2	3	2	2	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	2	42	2	54	2
5	5	4	4	18	3	3	5	1	3	3	4	4	2	2	3	1	1	1	3	36	2	54	2
3	3	3	3	12	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	41	2	53	2
4	5	3	4	16	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	4	1	3	1	3	40	2	56	2
5	5	5	5	20	3	4	3	3	4	3	4	5	4	2	3	2	2	3	4	46	2	66	2
5	4	3	3	15	2	3	1	3	5	4	1	4	4	2	2	1	4	1	2	37	2	52	2
4	3	3	3	13	2	2	5	5	1	5	3	5	1	1	1	1	1	1	1	33	1	46	2
5	5	4	5	19	3	2	2	5	4	4	5	4	2	2	2	4	2	3	2	43	2	62	2
1	5	1	5	12	2	1	5	1	1	4	5	4	2	1	1	1	2	2	1	31	1	43	2
4	4	4	4	16	3	2	3	3	4	3	4	4	2	1	2	2	2	1	2	35	2	51	2
4	4	2	1	11	2	3	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	29	1	40	1

5	5	3	5	18	3	5	1	1	5	4	1	1	3	2	5	1	3	5	4	41	2	59	2
5	5	4	3	17	3	5	1	4	2	4	1	3	2	2	2	3	2	1	2	34	2	51	2
4	4	3	4	15	2	3	3	3	3	2	5	3	2	2	2	2	3	3	38	2	53	2	
3	2	1	3	9	1	1	3	3	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	48	2	57	2	
3	3	2	2	10	2	2	3	3	1	1	1	1	3	1	3	2	2	3	3	29	1	39	1
5	5	3	5	18	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2	57	2	
5	4	4	5	18	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	2	1	4	51	2	69	3
4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3	72	3	
5	4	4	5	18	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	2	1	4	51	2	69	3
4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3	72	3	
5	4	4	5	18	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	2	1	4	51	2	69	3
4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3	72	3	

Figura 1.

Capacidad de respuesta de una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021.

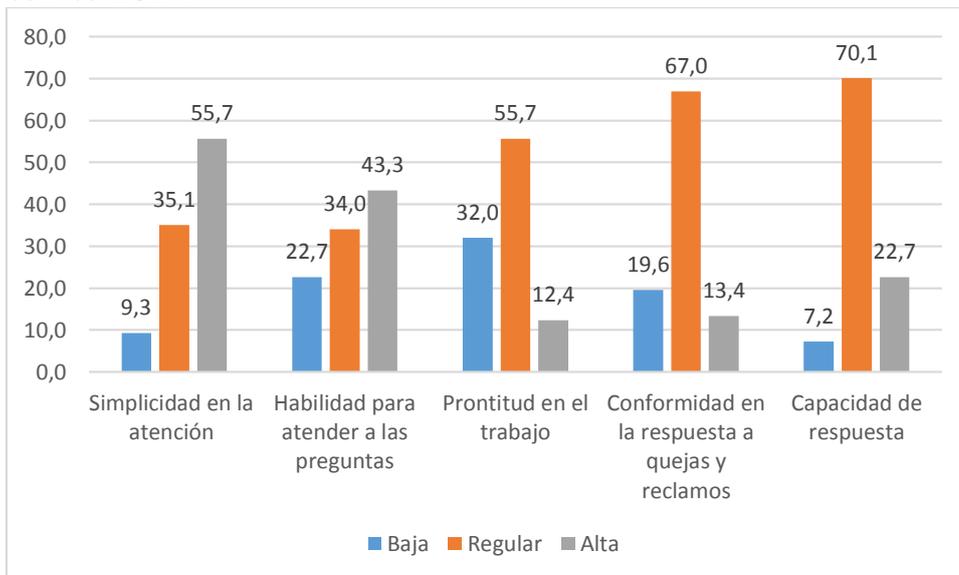


Figura 2.

Satisfacción de los usuarios de una Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento – Moyobamba 2021

