



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Continuidad y satisfacción del usuario en la Entidad Prestadora de
Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

López Barbarán, Katherin Joely (ORCID: 0000-0002-3843-2154)

ASESOR:

Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A José Luis Pérez Bravo, mi esposo, compañero de vida, por amarme y por apoyarme en mis proyectos personales; a mis hijos Santiago y Mariana por ser mi motivo para seguir superándome; a mi mamá Enith, a mis hermanos Erwin y Junior, por acompañarme y apoyarme siempre en cada paso de mi vida.

Katherin

Agradecimiento

A Dios por regalarme la vida y permitirme culminar mis estudios de maestría; a mi asesor Dr. Ivo por apoyarme en la realización de mi proyecto y ejecución de tesis; a mis docentes de la Maestría de Gestión Pública por sus enseñanzas y conocimientos; a mis compañeros por los conocimientos compartidos en las clases y a la Universidad César Vallejo por brindarme todas las facilidades para realizar mis estudios de la maestría.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	13
3.5 Procedimientos.....	19
3.6 Métodos de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1 Validez	16
Tabla 2 Confiabilidad de variable.....	18
Tabla 3 Confiabilidad del número de preguntas.....	18
Tabla 4 Confiabilidad de variable.....	19
Tabla 5 Confiabilidad del número de preguntas.....	19
Tabla 6 Tabla de rangos para interpretar la correlación	20
Tabla 7 Tabla de frecuencias del nivel de la satisfacción de los usuarios.....	22
Tabla 8 Coeficiente de la correlación.....	23
Tabla 9 Prueba de normalidad	24
Tabla 10 Coeficiente de correlación.....	25

Índice de figura

Figura 1 Nivel de continuidad de los servicios de la EPS Moyobamba S.A.	21
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la continuidad y la satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021. La investigación fue tipo básica, el diseño de investigación fue no experimental, transversal, descriptivo correlacional. La población estuvo conformada 23,706 usuarios de las conexiones activas de la EPS Moyobamba S.A., la muestra fue de 138 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta y se diseñaron dos cuestionarios para el acopio de datos. Los resultados obtenidos mostraron que el nivel de continuidad del servicio fue evaluado como 19.57% bajo, 57.25% medio y 23.19% alto. Con respecto a la satisfacción del usuario este fue evaluado como 23.9% mala, 55.8% regular y 20.3% buena. La relación entre las dimensiones de la continuidad y satisfacción en usuarios, fue identificada como relación negativa muy baja para la dimensión volumen producido; y una relación positiva muy baja para las dimensiones de presión, agua no facturada y continuidad promedio. La principal conclusión de la investigación fue que existe una correlación positiva muy baja entre las variables, con un Rho de Spearman de 0.068.

Palabras clave: continuidad, satisfacción del usuario, presión

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between continuity and satisfaction in users of the Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021. The research was basic type, the research design was non-experimental, cross-sectional, descriptive, correlational. The population consisted of 23,706 users of the active connections of EPS Moyobamba S.A., the sample was 138 users. The survey technique was used and two questionnaires were designed for data collection. The results obtained showed that the level of continuity of the service was evaluated as 19.57% low, 57.25% medium and 23.19% high. Regarding user satisfaction, this was evaluated as 23.9% bad, 55.8% fair and 20.3% good. The relationship between the dimensions of continuity and user satisfaction was identified as a very low negative relationship for the volume produced dimension; and a very low positive relationship for the dimensions of pressure, unbilled water, and average continuity. The main conclusion of the research was that there is a very low positive correlation between the variables, with a Spearman Rho of 0.068.

Key words: continuity, user satisfaction, pressure

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, en el Caribe y América Latina, donde los servicios de saneamiento y agua potable es un tema aún por resolver, ya que existen muchas regiones donde los sistemas públicos de agua potable tienen una mala calidad de servicio, especialmente en lo que respecta a la continuidad del agua suministrada. Así, por ejemplo, en Honduras se informa que el tiempo continuo promedio en las áreas urbanas es de 5 a 20 horas y en las áreas rurales es de 16 horas; y en México, solo el 14% de los hogares parece tener agua todo el día. Según CEPAL (2011) el suministro intermitente del agua potable no solo causa molestias al usuario, sino que también permite que el aire ingrese a la tubería, situación que plantea interrogantes sobre la confiabilidad de la medición precisa del consumo y establece una mayor probabilidad de contaminación en las redes.

A nivel nacional, según Andina (2021) Sedapal registró un servicio promedio de agua potable de 21.41 horas/día, mientras que los EPS Grandes 2 y 1 registraron un valor de 15.70 y 16.88 horas al día consecutivamente, recibiendo un aumento de 27 minutos, en comparación con el año 2019. En tanto, las EPS pequeñas y medianas lograron un valor de 19.90 y 14.42 horas al día, un incremento de una hora y 18 minutos, en paralelo al año 2019. Mientras que, Emapa Pasco (pequeña), EPS Aguas de Lima Norte (mediana), EPS SedaJuliaca (grande 2) y Sedalib (grande 1), tienen 1.22, 12.05, 8.27 y 10.7 horas al día de continuidad del servicio de agua potable, consecutivamente, estos son las horas más bajas de servicio obtenidos en el año 2020 con respecto a sus grupos. Como se puede observar, los problemas con la gestión de EPS son muy visibles, porque desafortunadamente las EPS tienen muchos defectos con respecto a la: Calidad del suministro de agua, a la continuidad de su servicio de agua potable (el servicio solo se puede brindar por poco tiempo), las aguas residuales no se tratan adecuadamente, entre otros. Todos estos problemas reducen la calidad del servicio a sus usuarios.

A nivel regional según VÍA TELEVISIÓN (2021), en el distrito Tarapoto, pobladores indican que en tiempo de lluvias sufren desabastecimiento del suministro de agua, por

lo que tienen que esperar con baldes afuera de sus casas a que pase el camión cisterna para poder obtener este líquido elemental y cubrir sus necesidades básicas, además indican que los cortes del servicio no son avisados por el personal de EMAPA San Martín S.A., empresa que está delegada de suministrar el servicio de agua. Esta misma realidad se evidencia en cada distrito de la región San Martín, y no solo en épocas de invierno sino también en época de estiaje, donde el suministro de agua potable se brinda pocas horas al día y muchos pobladores tienen que almacenar en bidones su agua para poder cubrir sus necesidades.

A nivel local la EPS Moyobamba se encuentra administrada por OTASS desde el mes de mayo del 2017, la cual presenta muchas quejas por la población, ya que ellos afirman que existe un mal servicio de agua y no cumple con muchos indicadores como son: calidad, continuidad, presión, etc. Además, se ha podido observar que, a lo largo de estos años, el FEDEIMAN ha realizado paros y huelgas exigiendo un servicio de calidad con respecto al agua potable y alcantarillado. Según VOCES (2020) los servicios de saneamiento y de suministro de agua en Moyobamba no han mejorado, al contrario, la escasez del elemento líquido en los hogares es cada vez peor, sin embargo, los pagos de los recibos están aumentando al punto de que, en muchos casos, los usuarios hoy pagan 5 veces más que antes del 2017, a pesar de que en esos años había un mejor servicio.

En base a la problemática anteriormente vista, planteamos las siguientes preguntas: el problema general ¿Cuál es la relación entre la continuidad y la satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021? y los problemas específicos ¿Cuál es el nivel de continuidad de los servicios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021? y ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la continuidad y satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021?

Este estudio mantiene como justificación por conveniencia beneficiar a los usuarios de la EPS Moyobamba y mejorar la gestión de servicio de dicha entidad. La justificación social será ayudar a que la población cuente con un mejor servicio de agua para consumo humano con respecto al indicador de la continuidad, ya que se mostraraán opciones de solución a este problema de agua potable. Con respecto al valor teórico, es beneficioso porque profundiza en las variables de estudio y se podrá aprovechar como antecedente para investigaciones futuras en las que se estudie la continuidad y la satisfacción del usuario. Como implicancia práctica este estudio permitirá que la EPS Moyobamba considere en su accionar o sus propuestas de desarrollo de su institución la opinión de la población con respecto al servicio que brinda y las propuestas de mejora frente a esta problemática abordada en esta investigación; y finalmente la utilidad metodológica es muy provechosa ya que se utilizaran instrumentos, que aportaran un valor estadístico verídico, las mismas que tienen la aprobación de los expertos en el tema.

El objetivo general se planteó de la siguiente manera: Determinar la relación entre la continuidad y la satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021; y los objetivos específicos son las siguientes: Medir el nivel de continuidad de los servicios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021; identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021; y medir la relación entre las dimensiones de la continuidad y satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021.

Así mismo como hipótesis general se muestra lo siguiente: H_0 : Existe relación positiva y significativa entre la continuidad y la satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021; y las hipótesis específicas son las siguientes: H_1 : El nivel de continuidad de los servicios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021, es alto; H_2 : El nivel de satisfacción de los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021, es bueno; y H_3 : Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la continuidad y satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La tesis está basada en trabajos preliminares o premisas extraídas de artículos académicos y tesis de maestría, en las cuales se demuestran la importancia y la trascendencia del problema que se aborda en relación con la investigación, con respecto a las variables de estudio, la continuidad y la satisfacción del usuario.

A nivel internacional, según Reyes & Veliz (2021) es un artículo científico de tipo básico, descriptivo en cuanto a diseño, una población de 606 usuarios, con una muestra probabilística aleatoria simple de 236 usuarios, se trabajó la técnica SERVQUAL y el cuestionario por instrumento, concluyó que la calidad del servicio es la mejor forma de garantizar el éxito o fracaso de las empresas, es por eso que se deben definir las diferentes necesidades de los clientes y ofrecer mejores opciones para satisfacer dichas necesidades.

Según Arredondo & Gómez (2017) es un artículo científico de tipo básico, descriptivo en cuanto a diseño, la población fueron los clientes de la EPMAPA Santo Domingo, con una muestra 100 consumidores, se trabajó la técnica SERVQUAL y el cuestionario por instrumento, concluye que, en efecto, el modelo o escala SERVQUAL es una herramienta confiable y válida para medir el nivel de calidad de acuerdo con las expectativas y percepciones de los consumidores sobre los servicios públicos.

Según Gonzáles et al. (2016) es artículo científico de tipo básico, descriptivo en cuanto a diseño, la población fueron los habitantes del Distrito Federal de Mexico, con una muestra probabilística polietápico aleatoria estratificado de 3000 viviendas, se trabajó la técnica de la encuesta y el cuestionario por instrumento, concluye que la cobertura de agua potable en la Ciudad de México se acerca al 100%, pero hay un déficit significativo con respecto a la continuidad del servicio.

A nivel nacional, según Pastor (2014) es una tesis de maestría de tipo básica, descriptivo a cuanto a diseño, con una población de 1,562,000 conexiones, con una muestra es aleatorio por conglomerado de 2,200 usuarios, se utilizó la técnicas de

encuestas, entrevistas y análisis de resultados con el programa SPSS y el cuestionario como instrumento, concluye que la población espera que la continuidad del servicio de agua potable aumente, para ello se requiere mayor presupuesto para invertir en infraestructura o reducir radicalmente el consumo unitario día, además es necesario que la atención al usuario sea más rápida en los servicios, en resumen la satisfacción del cliente se expresa en sus buenos hábitos y en su disponibilidad a colaborar con la EPS.

Según Flores (2019) es una tesis de maestría de tipo básica, descriptivo en cuanto a diseño, con una población de 3120 usuarios, con una muestra es aleatorio por conglomerado de 500 usuarios, se trabajó la técnica de encuestas y el cuestionario por instrumento, concluye que la percepción del cliente en la ciudad de Lima Norte con respecto a la dimensión de eficiencia en el servicio manifiesta que el 53,2% un nivel regular, un 46,8% es mala y el 0% alta.

Según Quispe et al. (2020) es un artículo científico de tipo básico, descriptivo en cuanto a diseño, con una población y muestra de 215 usuarios, se trabajó la técnica de la encuesta y el cuestionario de instrumento, concluyó que el agua potable que recibieron tenía un olor, color o sabor inusual, demostrando así que la entidad no cumplía con brindar agua potable apta para consumo humano, como lo indica la SUNASS; además indica que el nivel de satisfacción del cliente es mínima ya que se ha comprobado que la continuidad del servicio es de pocas horas, por lo que es poco confiable o inoportuno para los usuarios.

A nivel regional, según Torres (2018) es una tesis de maestría de tipo básica, correlacional en cuanto a diseño, con una población de 29,302 habitaciones, con una muestra es aleatorio por conglomerado de 137 habitantes, se trabajó la técnica de la encuesta, y el cuestionario por instrumento, concluyó que un 92% de la población del distrito de Morales, Provincia de San Martín señala que el nivel de calidad de los servicios de saneamiento se encuentra en un estado regular.

Según Cobos (2019) es una tesis de maestría de tipo básica, descriptivo correlacional en cuanto a diseño, con una población de 2,666 usuarios, con una muestra al azar de 400 usuarios, se trabajó la técnica de la encuesta y el cuestionario por instrumento, concluyen que un 30% de los usuarios consideran que la calidad del servicio es regular, ya que, en los últimos meses, hubo atoros, ruptura de tuberías o interrupciones del servicio de agua potable, por lo que ha afectado a la continuidad.

Según Córdova (2019) es una tesis de maestría de tipo básica, descriptivo correlacional en cuanto a diseño, con una población de 10,213 usuarios, con una muestra de 100 usuarios, se trabajó la técnica de la encuesta y el cuestionario por instrumento, concluyó que un 73.6% consideran que el nivel de satisfacción del cliente de EMAPA San Martín S.A. es bajo, la causa es porque el servicio de alcantarillado y agua potable no llega a abastecer a toda la población por falta de cobertura, también señalan que el agua potable tiene sustancias en suspensión y las conexiones que va desde la red al domicilio no se encuentran en buen estado; además un 15.5.% indicaron que el nivel de satisfacción del usuario es regular, porque la presión del agua potable es la adecuada para el uso doméstico y la comunicación telefónica con EMAPA es efectiva, ya que reciben información exacta para sus preguntas o solicitudes.

Con respecto a diferentes teorías que fundamentan esta investigación, a continuación, se presentará una descripción. Con respecto a la continuidad, el R.C.D N° 10-2006-SUNASS-CD (2006) lo define como el promedio ponderado del número de horas que la EPS ofrece el servicio de agua potable al cliente, este valor se encuentra de 0 y 24 horas. Por otro lado, para la OMS (2006) es el porcentaje de tiempo durante el que se dispone de agua de consumo, que puede ser diario, semanal y estacional), y por último tenemos a la SUNASS (2004) que lo conceptualiza como el indicador que contabiliza las horas de suministro de agua al día. Esta variable es uno de los indicadores más importantes cuando se presta el servicio de agua, ya que la falta de continuidad del servicio de agua causa malestar e incomodidad en el usuario, ya que tiene que buscar una contingencia para que siempre se esté abastecida de este líquido que es muy importante, ya que de ellos depende la realización de muchas actividades rutinarias.

Con respecto a sus dimensiones de la variable de continuidad, se aceptó como principal documento a la R.C.D N° 10-2006-SUNASS-CD (2006), en la que hemos relacionado dicho indicador con el volumen producido unitario, es el volumen que produce la EPS y se mide en litros, la cual se destina a aquellos usuarios que son abastecidas con el servicio de agua potable, por una pileta pública o una conexión domiciliaria, este valor nos permite reconocer a aquellas EPS que a pesar de producir lo necesario para proveer a sus clientes de manera constante de agua potable, no pueden realizarlo ya que presentan deficiencias en sus operaciones, es decir presentan una continuidad reducida, afectando directamente al servicio. También lo relacionamos con la presión, que es el promedio ponderado de la presión de abastecimiento de agua potable en la red de distribución, dicho indicador debe estar entre los valores de 10 y 50 mca. y por debajo de 10 mca; este indicador puede provocar molestias en los clientes del servicio, porque no solo afecta a la calidad y además puede producir problemas de inoculación en las redes de distribución, por el contrario, presiones mayores a 50 mca pueden provocan roturas en las instalaciones sanitarias de los clientes; también relacionamos con el agua no facturado (ANF), mide la relación entre volumen de agua potable que se produce con la que no es facturada o registrado por la EPS, este indicador permite distinguir a aquellas EPS que presentan pérdidas operacionales y comerciales, los cuales ocasionan elevados costos operativos, estas pérdidas operacionales se resumen en fugas en la redes de agua potable a razón de la antigüedad de las tuberías y por falta de mantenimiento de las mismas; mientras que las pérdidas comerciales se genera por el clandestinaje, porque no existen medidores en todos los usuarios, al subregistro de la micromedición, etc.; por último tenemos a la continuidad promedio, que permite identificar aquellas EPS que suministran el servicio de agua potable de manera discontinua; lo ideal es tener agua potable todo el día, es decir durante las 24 horas del día, la no continuidad o el suministro por horas, además de generar dificultades ya que obliga al almacenamiento intradomiciliario, lo que puede ocasionar afectación en la calidad y puede producir problemas de contaminación en las redes de distribución. Cada dimensión está muy relacionada con la variable, ya que, si alguna de ellas no se tiene desarrollada al 100%, se presenta problemas de continuidad del servicio, por ello cada dimensión tiene que

ser estudiada muy detalladamente para encontrar sus posibles deficiencias, y trabajar en la solución de cada una de ellas.

En relación a la segunda variable satisfacción del usuario, se ha señalado como un elemento muy importante y clave entre las empresas y mercados, el estudio de esta variable tiene sus pincipios en la década de los setenta donde Howard & Sheth (1969) comienzan a investigar el efecto que tiene las expectativas con respecto a la satisfacción. Además, otro autor como Olshavsky & Miller (1972) señala que la desafirmación es una causa de la post compra, en el cual el cliente establece la confrontación entre los resultados obtenidos con las expectativas que previamente había establecido, y es la diferencia entre estos dos conceptos lo que conduce al comprador a elaborar una opinión con respecto a un producto o servicio. En la década de los ochenta sigue aumentando el número de estudios acerca de esta variable, aquí Anderson & Sullivan (1993) conceptualiza la satisfacción como una valoración consciente sobre si el producto o servicio ha tenido bueno o malos resultados, o si dicho producto o servicio se ha ajustado a su objetivo. En los años de los noventa se distingue por la aportación de nuevos criterios de investigación de la satisfacción, en las algunos se preocupan por generar nuevos conceptos y en formular modelos que incorporen tanto dimensiones que contribuyen a la contribuyan a la formación de la satisfacción como aquellos fenómenos que se dan a consecuencia de ello. Como Espino (2010) que destaca la obligación de incluir en el debate el componente emocional que se genera cuando el cliente tiene la experiencia de compra o consumo del bien o servicio.

Después de tener muchos conceptos de muchos autores, nos quedamos con las siguientes: Münch (1998) lo define como satisfacer plenamente las necesidades de los compradores proporcionando actividades que son esencialmente de valor agregado intangible y cumpliendo con las disposiciones apropiados para un producto o servicio. Para Hoffman y Bateson (2012), la satisfacción del cliente permite conocer la percepción del cliente con respecto a la calidad, pues la valoración del cliente se basa en su experiencia previa o satisfacción, la cual es considerada en las siguientes reuniones, se determinan sus expectativas e intenciones de compra a su vez; y por

último para Zeithamt et al. (2009) es la diferencia entre las expectativas del consumidor y lo que verdaderamente percibe al usar un servicio. Esto significa que las empresas tanto privadas y públicas deben brindar una calidad de servicio muy alto, para que de esta manera el usuario satisfaga sus expectativas y sea un consumidor muy frecuente y contento. Por eso la satisfacción del usuario es uno de los resultados más significativos en la prestación de los servicios, ya que consideran que la percepción de la calidad del cliente está en relación al servicio que esperan recibir.

Con respecto a sus dimensiones de la variable de satisfacción del usuario, se tomó como autores principales a Zeithamt et al. (2009), quienes proponen 5 dimensiones del Modelo Servqual: Fiabilidad se trata de la capacidad de la EPS para realizar el servicio de manera confiable y prudente, lo que significa que la empresa cumple con sus ofertas, en término de suministro de agua potable, resolución de problemas y uniformidad de precios; calidad de respuesta es la decisión para ayudar a los clientes de manera rápido y adecuada, es decir la atención pronta al tratar las diligencias, responder las interrogantes, escuchar las quejas de los usuarios y solucionar sus problemas con respecto al servicio; seguridad, es la habilidad de los empleados de inspirar a sus clientes credibilidad y confianza; empatía viene a ser el nivel de atención personalizada que brinda las EPS a sus consumidores; y por último los elementos tangibles, que son la apariencia física de los profesionales que laboran en la empresa y de las instalaciones, tales como la infraestructura, equipos, materiales y personal.

A través de estas dimensiones el proveedor puede conocer si el cliente es leal con su proveedor, por ejemplo: Si un cliente no está satisfecho cambiará de proveedor o mostrará su incomodidad a través de reclamos, hasta el punto de buscar otro proveedor que tenga una mejor oferta. En cambio, si el cliente se encuentra complacido con su proveedor, será leal y mostrará su comodidad haciendo propaganda o hablando bien de ese proveedor, de esta manera jalará más clientes. Es por eso que las empresas inteligentes intentan mantener contentos a todos sus clientes ofreciendo solo lo que pueden dar y luego ofreciendo más de lo que esperan, para que siempre estén complacidos con el servicio.

Según Zeithamt et al. (2009), el modelo Servqual se introdujo por primera vez en 1988 y, desde entonces, se le han presentado muchas mejoras y modificaciones. Este modelo es una técnica de estudio comercial que nos ayuda a cuantificar la calidad del servicio que se brinda y conocer las expectativas del usuario y cómo evaluar el servicio, y este modelo nos permitirá analizar los aspectos cuantitativos y cualitativos del consumidor, también nos permite ser conscientes de los factores inmanejables e impredecibles de nuestros clientes. Además, nos proporciona información especificado sobre: Opiniones de los clientes sobre los servicios que brinda la empresa, comentarios y sugerencias de los usuarios para mejorar determinados elementos, e impresiones de los empleados sobre las expectativas y percepciones de los consumidores. Y, por último, el modelo es una herramienta de mejora y comparación con otras organizaciones.

III.METODOLOGÍA

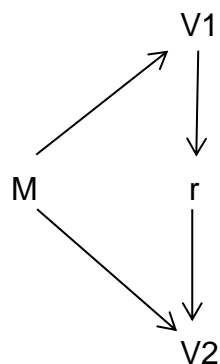
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio:

El estudio fue de tipo básico, para Muntané (2010) este tipo de diseño se le denomina investigación pura, dogmática o teórica, y se distingue pues surge de un marco teórico y permanece allí, su principal objetivo es el desarrollo del conocimiento científico, pero no entra en conflicto con ningún aspecto práctico.

Diseño de investigación:

La investigación ha sido no experimental, para Kerlinger (1979) es un estudio donde no se pueden manejar variables ni asignar objetos o condiciones al azar, de hecho, lo que hacemos es observar los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural de los mismos y luego analizarlos. También la investigación es transversal, según Ramos et al. (2018) se emplean cuando el método o los métodos o técnicas a emplear, se aplican una sola vez. Finalmente, el estudio es descriptivo correlacional en cuanto a diseño, para Hernández et al. (2014) las investigaciones de este diseño tienen el propósito de conocer el grado de asociación o relación entre dos o más variables, conceptos o categorías en un contexto peculiar. El diseño se esquematizará a continuación:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Continuidad

O₂ = Satisfacción de los usuarios

r = Relación de las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: Continuidad

Variable 2: Satisfacción del usuario

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

Población: La población estuvo formado por 23,706 usuarios de las conexiones activas de la EPS Moyobamba S.A.

- **Criterios de inclusión:** Los encuestados han sido usuarios de la EPS Moyobamba S.A., y han pagado su servicio de agua potable.
- **Criterios de exclusión:** Los encuestados que tenían corte de su servicio de agua potable.

Muestra: La muestra ha estado conformada por 138 usuarios de las conexiones activas de la EPS Moyobamba. Sucesivamente, se detalla el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

Tamaño de la muestra (n) = ¿?

Población (N) =23,706

Nivel de confianza (Z) = 1.96 (95% de confianza)

Margen de error (E) = 0.05 (5%)

Probabilidad de ocurrencia (p) = 0.9

Probabilidad de no ocurrencia (q) = 0.1

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.9 \times 0.1 \times 23,706}{0.05^2 (23,706 - 1) + 1.96^2 \times 0.9 \times 0.1}$$

$$n = \frac{58,196.20726}{59.608244}$$

$$n = 138$$

Muestreo: Se empleó el muestreo probabilístico, según Walpole & Myers (1996) este tipo de muestreo permite conocer la probabilidad de que cada persona estudiada sea incluida en la muestra mediante selección al azar. Asimismo, se trabajó la técnica del muestreo aleatorio simple por proporciones.

Unidad de análisis: Un usuario de las conexiones activas de la EPS Moyobamba S.A.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

En la investigación se trabajó la técnica de la encuesta. Para Archenti (2012) es una técnica de producción de datos que, mediante el uso de cuestionarios estandarizados, puede plantear preguntas sobre múltiples cuestiones de los individuos o grupos en estudio: hechos, actitudes, creencias, opiniones, métodos de consumo, hábitos, prejuicios e intenciones de voto.

Instrumentos

Como instrumentos se elaboraron 2 cuestionarios estructurados y formalizados para cada variable. Según Pérez (1991) un cuestionario es un conjunto de preguntas sistemáticas y cuidadosamente elaboradas, generalmente de diferentes tipos, sobre hechos y aspectos de interés para una investigación o evaluación, que se puede aplicar de varias formas, entre las que destaca la gestión de grupos.

Para la medición de la variable continuidad se trabajó un cuestionario que se compone de 15 enunciados o ítems distribuidos en 4 dimensiones:

Dimensión Volumen producido unitario: ítems 1, 2 y 3

Dimensión Presión: ítems 4, 5 y 6

Dimensión Agua no facturada: ítems 7, 8, 9 y 10

Dimensión Continuidad Promedio: ítems 11, 12, 13, 14 y 15

La escala de valoración que se trabajó en este instrumento es la siguiente:

“Totalmente en desacuerdo” = 1

“En desacuerdo” = 2

“Indiferente” = 3

“De acuerdo” = 4

“Totalmente de acuerdo” = 5

La variable ha sido medida con la escala siguiente:

1=Bajo

2=Medio

3=Alto

Para transformar la escala del instrumento a la escala final con la que se midió la variable fue la escala de Estanones para determinar los rangos y posteriormente se procesaron los datos en el software estadístico PSS versión 26 con la opción de agrupación visual.

Para la medición de la variable satisfacción del usuario se empleó un cuestionario que se compone de 19 enunciados o ítems distribuidos en 5 dimensiones:

Dimensión Fiabilidad: ítems 1, 2, 3 y 4

Dimensión Calidad de respuesta: ítems 5, 6, 7 y 8

Dimensión Seguridad: ítems 9, 10, 11 y 12

Dimensión Empatía: ítems 13, 14 y 15

Dimensión Elementos tangibles: ítems 16, 17, 18 y 19

La escala de valoración que se trabajó en este instrumento es la siguiente:

“Totalmente en desacuerdo” = 1

“En desacuerdo” = 2

“Indiferente” = 3

“De acuerdo” = 4

“Totalmente de acuerdo” = 5

La variable ha sido medida con la escala siguiente:

1=Mala

2=Regular

3=Bueno

Para transformar la escala del instrumento a la escala final con la que se midió la variable fue la escala de Estanones para determinar los rangos y se procesaron los datos en el software estadístico PSS versión 26 con la opción de agrupación visual.

Validez

Para establecer la validez de los instrumentos se empleó la técnica de juicio expertos que según Escobar & Cuervo (2008) consiste en la inclusión de las opiniones informadas de aquellos con experiencia en el campo, reconocidos por otros como expertos calificados en el tema, y que pueden proporcionar información, a través de evidencia, valoración y evaluación.

Tabla 1
Validez

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Continuidad	1	Metodólogo	4,1	El instrumento puede ser aplicado
	2	Especialista	4,9	El instrumento es adecuado, se recomienda realizar su aplicación.
	3	Especialista	4.4	El instrumento puede ser aplicado
Satisfacción del usuario	1	Metodólogo	4,8	El instrumento puede ser aplicado
	2	Especialista	4,8	El instrumento es adecuado, se recomienda realizar su aplicación.
	3	Especialista	4.8	El instrumento puede ser aplicado

Fuente: Elaboración propia

Los instrumentos, que se ha utilizado fueron dos cuestionarios, un cuestionario por cada una de nuestras variables continuidad y satisfacción del usuario, las cuales han sido evaluados al juicio de tres (03) expertos que se menciona en la tabla; los cuales han tenido el trabajo de examinar la consistencia y ajuste de los indicadores con las variables del estudio. En cuanto a la primera variable continuidad, el resultado promedio que se obtuvo fue de 4.46, lo que significa el 89.20 % de concordancia entre jueces. Respecto a la segunda variable satisfacción del usuario, el resultado promedio fue de 4.8, lo que representa el 96 % de correspondencia entre jueces; lo que significa que ambos cuestionarios tienen una excelente validez; reuniendo los requisitos metodológicos para ser aplicado.

Confiabilidad

El coeficiente alfa de Cronbach se trabajó para definir la validez de las herramientas. Según Cohen y Swerdlik (2001) esta estadística se toma como el promedio de todas las posibles correlaciones de divisibilidad.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento a ser aplicado, se realizó el análisis del alfa de Cronbach, cuya cifra tiene que ser lo más cercano posible 1, de manera que sea consistente con la siguiente aplicación de la muestra dada. Por lo tanto, se confirmó la confiabilidad obtenida procesando la información extraída de la aplicación de prueba piloto correspondiente a cada variable, y así se determinó la confiabilidad de las dos herramientas del presente estudio.

Según (George & Mallery, 2003), como criterio general se tuvo en cuenta la puntuación alfa de Cronbach:

- Excelente: "Coeficiente alfa > 9"
- Bueno: "Coeficiente alfa > 8"
- Aceptable: "Coeficiente alfa > 7"
- Cuestionable: "Coeficiente alfa > 6"
- Pobre: "Coeficiente alfa > 5"
- Inaceptable: "Coeficiente alfa < 5" (pag.231)

La confiabilidad del instrumento de la variable de continuidad, se estimó por medio del análisis del 10% de mi muestra, es decir las respuestas de mis 14 encuestados a mediante el Alfa de Cronbach.

a) Variable 1: Continuidad

De acuerdo con los datos adquiridos, se estimó la confiabilidad global de la prueba, ya que el valor de 0.745 obtenido es significativo, porque el resultado es superior a 0.70. Por tanto, es intrínsecamente válido porque simboliza el concepto de todos los elementos de la variable que se mide; de la misma forma la validez de los estándares.

Tabla 2
Confiabilidad de variable

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	14	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	14	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de conexiones activas de la EPS Moyobamba S.A.

Tabla 3
Confiabilidad del número de preguntas

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.745	15

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de conexiones activas de la EPS Moyobamba S.A.

La confiabilidad del instrumento de la variable de satisfacción del usuario, se estimó a través del análisis del 10% de mi muestra, es decir las respuestas de mis 14 encuestados a través de Alfa de Cronbach.

b) Variable 2: Satisfacción del usuario

De acuerdo con los datos adquiridos, se estimó la confiabilidad global de la prueba, ya que el valor de 0.932 obtenido es significativo, porque el resultado es superior a 0.70. Por tanto, es intrínsecamente válido porque simboliza el concepto de todos los elementos de la variable que se mide; de la misma forma la validez de los estándares.

Tabla 4
Confiabilidad de variable

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	14	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	14	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de conexiones activas de la EPS Moyobamba S.A.

Tabla 5
Confiabilidad del número de preguntas

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,932	19

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de conexiones activas de la EPS Moyobamba S.A.

Conclusiones (validez + confiabilidad)

La recolección de datos se realizó mediante los instrumentos que han sido revisados y validados por expertos, lo cual garantizan su confiabilidad; posteriormente se aplicaron los instrumentos, después se procesó la información obtenida para llegar a los resultados que ayudaron a realizar las conclusiones y recomendaciones durante el desarrollo de la tesis.

3.5. Procedimientos

Los datos han sido obtenidos a través de la aplicación la encuesta como técnica y de dos cuestionarios estandarizados y validados. La encuesta se aplicó por medios virtuales y telefónicos priorizando el cuidado del investigador frente a la pandemia. La muestra fue determinada utilizando la técnica del muestreo aleatorio simple por proporciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos se procesaron utilizando el software SPSS versión 26, que generó tablas y figuras y realizó las pruebas de normalidad y correlación según lo requerido en el estudio. Para las pruebas de normalidad se realizó mediante la prueba de kolmogorv – Smimov porque la muestra es mayor o igual a 50. Finalmente para determinar la relación entre las variables se trabajó el coeficiente de correlación de Spearman. La datos obtenidos se interpretó utilizando la siguiente tabla:

Tabla 6
Tabla de rangos para interpretar la correlación

RELACION	RANGO
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-0.9 a -0.99
Correlación negativa alta	-0.7 a -0.89
Correlación negativa moderada	-0.4 a -0.69
Correlación negativa baja	-0.2 a -0.39
Correlación negativa muy baja	-0.01 a -0.19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	0.01 a 0.19
Correlación positiva baja	0.2 a 0.39
Correlación positiva moderada	0.4 a 0.69
Correlación positiva alta	0.7 a 0.89
Correlación positiva muy alta	0.9 a 0.99
Correlación positiva grande y perfecta	1

Fuente: Hernández Sampieri, 2014.

3.7. Aspectos éticos

La investigación tiene en cuenta los principios éticos, entre ella tenemos el principio de la beneficencia que es hacer el bien a la sociedad a través de esta investigación de tesis; el principio de la maleficencia en donde se ha tenido mucho cuidado en no hacer ningún daño intencionadamente; el principio de la autonomía que se ha respetado la capacidad de decisión de las personas, y el derecho a que se respete su voluntad en todas las preguntas de la investigación; y por último el principio de la justicia en donde todos los encuestados han sido tratados con respeto y de manera justa. Asimismo, se solicitó el consentimiento informado de las personas que se encuestaron. Se solicitó autorización a la entidad para realizar la investigación.

IV. RESULTADOS

En adelante, se muestran los resultados luego de procesar la información recolectada en campo, respecto a la continuidad y su satisfacción del usuario EPS Moyobamba S.A.

4.1. Medir el nivel de continuidad de los servicios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021

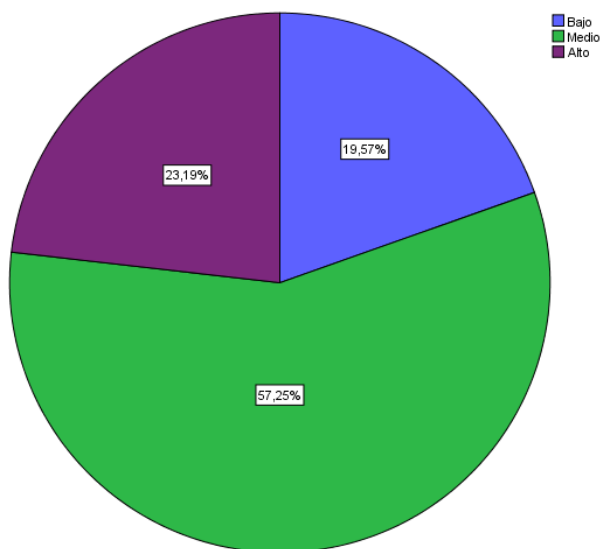


Figura 1. Nivel de continuidad de los servicios de la EPS Moyobamba S.A.

Fuente: Cuestionario a los usuarios de conexiones activas de la EPS Moyobamba S.A.

Interpretación

La figura 1 presenta los resultados de la aplicación del instrumento 1 a los usuarios de las conexiones activas de la EPS Moyobamba S.A. Al ser consultados sobre cuál es el nivel de continuidad del servicio, el 57.25% evaluó que la continuidad es medio, el 23.19% consideró que esta implementación es alto y el 19.57% consideró que es bajo. Igualmente, en el estudio nos propusimos de hipótesis la siguiente:

H₁: El nivel de continuidad de los servicios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021, es alto.

Considerando los resultados, indican que los usuarios valoran la continuidad principalmente como medio, por lo que se niega la hipótesis descriptiva propuesta.

4.2. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021

Tabla 7

Tabla de frecuencias del nivel de la satisfacción de los usuarios

Escala	Rangos		Frecuencia	Porcentaje
Mala	19	43	33	23.9
Regular	44	62	77	55.8
Bueno	62	84	28	20.3
Total			138	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de conexiones activas de la EPS Moyobamba S.A.

Interpretación

De la tabla 7, se observan los resultados de cómo los usuarios de conexiones activas de la EPS Moyobamba S.A. es evaluado desde la experiencia en la satisfacción de los usuarios. El 23.9% de usuarios consideran que la satisfacción es mala, el 55.8% consideran que es regular y el 20.3% consideran que es bueno. De mismo modo, en el estudio nos propusimos como hipótesis la siguiente:

H₂: El nivel de satisfacción de los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021, es bueno.

Considerando los resultados, nos indica que los clientes valoran la satisfacción del usuario principalmente como regular, por lo que se niega la hipótesis descriptiva propuesta.

4.3. Medir la relación entre las dimensiones de la continuidad y satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021

Tabla 8

Coeficiente de correlación de las dimensiones

Dimensiones	Rho Spearman	Correlación	Significancia
Volumen Producido	-0.033	negativa muy baja	no
Presión	0.069	positiva muy baja	no
Agua no facturada	0.109	positiva muy baja	no
Continuidad Promedio	0.011	positiva muy baja	no

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de conexiones activas de la EPS Moyobamba S.A.

Interpretación

De la tabla 8, se muestra la relación entre las dimensiones de la continuidad y la satisfacción del usuario de la EPS Moyobamba S.A. La dimensión de volumen producido tiene una relación negativa muy baja con la satisfacción del usuario de la EPS Moyobamba con un Rho de Spearman de -0.033 y no es significativa.

La dimensión de presión tiene una relación positiva muy baja con la satisfacción del usuario de la EPS Moyobamba con un Rho de Spearman de 0.069 y no es significativa.

La dimensión de agua no facturada tiene una relación positiva muy baja con la satisfacción del usuario de la EPS Moyobamba con un Rho de Spearman de 0.109 y no es significativa.

Y por último la dimensión de continuidad promedio tiene una relación positiva muy baja con la satisfacción del usuario de la EPS Moyobamba con un Rho de Spearman de 0.011 y no es significativa.

H₃: Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la continuidad y satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021.

Considerando los resultados, nos indica que no todas las dimensiones de continuidad tienen una relación positiva con la satisfacción del usuario y no son significativas, por lo que se niega la hipótesis descriptiva propuesta.

4.4. Determinar la relación entre la continuidad y la satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021

Para determinar cuál coeficiente de correlación se usará para definir la relación entre las variables se realizó la prueba de normalidad obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 9

Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Continuidad	.290	138	.000
Satisfacción del usuario	.283	138	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de conexiones activas de la EPS Moyobamba S.A.

La prueba de normalidad que se hizo por medio de Kolmogorov-Smirnov porque la muestra de estudio fue superior a 50 (138 usuarios). Cuando se calcula este factor resultado es 0.000 que es menor a 0.05 por esta razón se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para definir la relación entre variables.

Tabla 10*Coeficiente de correlación*

		Continuidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Continuidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.068
		N	.426
			138
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.068
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.426
			138

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de conexiones activas de la EPS Moyobamba S.A.

En el estudio se planearon las siguientes hipótesis:

Hi: Existe relación positiva y significativa entre la continuidad y la satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021

Ho: No existe relación positiva y significativa entre la continuidad y la satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021

Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.068 equivalente a una correlación positiva muy baja y no significativa, por lo que se niega la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Después de procesar la información recopilada con respecto a nivel de continuidad de los servicios de la EPS Moyobamba, este ha sido evaluado de manera muy crítica por parte del usuario, dado que el porcentaje de aquellos que opinaron que la continuidad era baja fue de 19.57% y regular de 57.25%, el cual se considera un porcentaje muy elevado y que evidencia una crisis en las relaciones de proveedor y cliente. Cuando una entidad prestadora de servicio enfrenta esta situación de acuerdo a lo que planteamos en nuestra realidad problemática, la entidad puede entrar en un proceso crítico tal como sucedió en Honduras que las áreas urbanas no tienen el servicio de agua potable todo el día sino que varía entre 5 a 20 horas diarias y esto provoca incomodidad en los usuarios, que pagan por el suministro de agua y que no llega a sus hogares; y esta situación no solo pasa en los afueras de nuestro país, sino como lo indica Andina (2021), en diferentes zonas de nuestro país peruano, la realidad problemática es la misma ya que el rango de servicio es menor, y varía entre 1 a 20 horas diarias, esta disconformidad ante el servicio prestado les conlleva a realizar paros y/o huelgas para reclamar un mejor servicio, como sucedió en Moyobamba, que la población cansada de no contar con este suministro vital o contar con horas mínimas en el día, se ha colocado frente al local de la EPS Moyobamba a exigir sus derechos como usuarios.

Esta problemática del agua se ha hecho algo tan común en nuestro país, que la población ha perdido credibilidad en estas EPS, ya que siempre prometen que va mejorar su servicio, que va aumentar la continuidad y se tendrá las 24 horas al día, pero pasa el tiempo y el problema persiste, y las promesas solo quedan en palabras, y todo ello provoca incomodidad en la población, que suele estar pendiente si llega el agua, si le cortan el servicio de agua, que tiene que levantarse temprano a recoger su agua en bidones porque no llega a las griferías el agua, que si pasa el camión cisterna por su barrio y les abastezca; y no se puede vivir pendientes del agua, por eso es necesario encontrar la raíz del problema, y evaluar varios panoramas de solución, si es buscar nuevas fuentes de agua para abastecer a toda la población, si

es aumentar la dimensiones de mi planta de tratamiento o mis reservorios, en resumen se necesita un estudio a mayor profundidad de esta problemática.

También nos hemos podido dar cuenta que la población que tiene tanques elevados en sus hogares, no sufre de la discontinuidad de su servicio, ya que allí almacena el agua suficiente para no sufrir estas molestias y muchas veces no se dan cuenta si han cortado el servicio de agua en la ciudad; pero la población de recursos limitados que no cuentan con estos tanques, sufre a diario la falta de este suministro, por eso es necesario que todos podamos gozar de las mismas posibilidades de tener las 24 horas del día de agua potable en nuestros hogares, porque todos tienen el derecho de poder contar con este suministro, ya que estas personas de escasos recursos almacenan el agua en bidones, la cual si no sé encuentra bien tapada puede llegar a proliferarse el dengue, y por ende a enfermarse los individuos que viven en el interior de esos domicilios, nos damos cuenta que un mal acarrea a otro mal y así sucesivamente.

De la aplicación de mis instrumentos he podido identificar que la población tiene los siguientes problemas con respecto a este variable: que las fuentes de captación de agua no son suficientes para abastecer a toda la población de Moyobamba, que existen muchas interrupciones del servicio por factores climáticos y por rotura de tuberías, además muchos pobladores tienen conexiones clandestinas que se considera como delito tipificado como hurto simple y que tiene un pena privativa de libertad, la cual en temas operaciones disminuye la presión y la continuidad de aquellas conexiones que pagan su servicio mensualmente; no hay buena medición en micromedición, ya que los medidores son antiguos y por lo tanto presenta fallas o se descalibran; las horas de servicio de agua son insuficientes para satisfacer sus necesidades, también existe corte del servicio y no avisan, entonces la población no puede tomar su medidas de contingencia; estos respuestas de la población debería tener muy presente la EPS para saber en qué puntos tiene que trabajar más para tener a sus usuarios satisfechos, ya que actualmente esta relación entre proveedor y cliente no son las mejores.

Según nuestros antecedentes regionales como Cobos (2019), también nos indica que la realidad de la EPS en el distrito de Tarapoto, no se diferencia de la nuestra, ya que los usuarios consideran que no reciben un buen servicio con respecto a la continuidad ya que las redes de distribución de agua potable sufren muchas roturas e interrupciones del servicio. Sin embargo, Pastor (2014) que es un antecedente citado en esta investigación nos plantea una ruta para resolver parte de esta problemática puesto que describe una situación similar y que fue abordado con la inversión en infraestructura para captar mayor cantidad de agua y alcanzar la demanda diaria que el usuario exige. En este contexto, una propuesta importante para solucionar esta problemática parte del R.C.D N° 10-2006-SUNASS-CD (2006), que con su teoría relacionada a la continuidad nos indica que muchas veces a pesar que se produzca la suficiente agua para abastecer a la población de manera continua, muchas veces se pierde agua por las ineficiencias en sus operaciones, esto se refleja en las fugas en las redes de agua por falta de mantenimiento y por la antigüedad de las mismas.

Cada EPS de nuestro país tiene diferentes realidades, pero los mismos problemas como es la continuidad del servicio de agua potable, es por ello que la EPS Moyobamba debería ir evaluando cada posible causa de este problema e ir descartando, para dar con las diferentes soluciones, como lo menciona SUNASS, algunas veces no es necesario mayor infraestructura, sino solo realizar el mantenimiento respectivo a las redes de distribución, acometidas, revisión de micromedición, fugas en tuberías que no visibles, ya que muchas veces las deficiencias operacionales, hace que se pierda mucha agua tratada, agua que antes ha pasado por varios procesos y aplicación de insumos para su tratamiento de potabilización, porque potabilizar el agua es un proceso costoso y no se debería desperdiciarse, por ello es muy importante que la empresa realice estudio de balance hídrico para descartar esta posible causa. Y como cada año estamos en crecimiento demográfico, la EPS Moyobamba debería ir buscando alternativas de fuentes de agua para seguir abastecimiento a la población, ya que Moyobamba se encuentra en la selva peruana rodeada de muchos ríos, quebradas que pueden servir para más adelante abastecer a esta ciudad, previo tratamiento de potabilización.

Con respecto a nivel de satisfacción del usuario de los servicios de la EPS Moyobamba, los resultados también no son favorables para la empresa, ya que la población ha sido muy crítica, dado que el porcentaje de aquellos que opinaron que la satisfacción del usuario era mala fue de 23.9% y regular de 55.8%, el cual se considera un porcentaje muy elevado y que evidencia una crisis en las relaciones de proveedor y cliente. Cuando una entidad prestadora de servicio enfrenta esta situación de acuerdo a lo que planteamos en nuestra realidad problemática, la entidad puede entrar en un proceso crítico ya que los usuarios pueden dejar de pagar su servicio y hacer muchos revuelos por el mal servicio que les brindan, ya que no satisface una necesidad primordial que es el agua. Esta problemática también se evidenció en el distrito de Morales donde el nivel de satisfacción del usuario fue bajo en un 73.6%. Sin embargo, Reyes & Veliz (2021), que es un antecedente citado en esta investigación nos plantea una ruta para resolver parte de esta problemática puesto que describe una situación similar y que fue abordado identificando las necesidades del cliente y ofreciendo mejores opciones para satisfacer dichas necesidades; pero no solo se trata de dar propuestas sino también llevarlas a cabo para que de esta manera la población vuelva a confiar en la empresa y en su servicio.

De la aplicación de mis instrumentos he podido identificar que la población tiene los siguientes problemas con respecto a este variable: que la empresa no muestra interés en resolver sus problemas, no proporciona su servicio en el tiempo que lo promete, demora mucho en atender los problemas que presenta el usuario, que en sus reparaciones de su servicio comete errores, no mantiene informado a sus usuarios sobre la prestación de sus servicios, algunas veces el personal que se encuentra en la ciudad realizando los trabajos rutinarios no están dispuesto ayudar al usuario; estas respuestas de la población debería tener muy presente la EPS para saber en qué puntos tiene que trabajar más para tener a sus usuarios satisfechos. Como nos podemos dar cuenta a través de estas respuestas de la población, no solo se quejan de la continuidad del servicio, también se quejan que muchas veces el personal que labora en esta institución no aclara sus dudas o consultas de una manera cortés.

En este contexto, una propuesta importante para solucionar esta problemática parte del Zeithamt et al. (2009) que con su teoría relacionada a la satisfacción del usuario nos indica que si queremos satisfacer a nuestra población con respecto a nuestro servicio tenemos que trabajar en las dimensiones de fiabilidad, que se cumpla con las promesas referente al servicio; calidad de respuesta, que sea rápida, adecuada y oportuna; seguridad, para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios; empatía, que se debe tener en la atención individualizada con el usuario y por sus elementos tangibles que como son la infraestructura, equipos, materiales y personal. Si trabajamos como empresa en estas 5 dimensiones conseguiremos que los usuarios estén más contentos y que sean nuestros aliados en la mejora del servicio.

Muchos de nuestros antecedentes para medir la satisfacción del usuario han usado el modelo Servqual, la cual ha sido muy efectivo para esta variable y como nos dice la teoría que es una técnica de estudio comercial que nos ayuda a medir la calidad del servicio que se brinda y conocer las expectativas del usuario y cómo evaluar el servicio, y este modelo nos permitirá analizar los aspectos cuantitativos y cualitativos del consumidor, también nos permite ser conscientes de los factores incontrolables e impredecibles de nuestros clientes. Además, nos proporciona data detallada sobre: Opiniones de los clientes sobre los servicios de la empresa, comentarios y sugerencias de los usuarios para mejorar determinados elementos, e impresiones de los empleados sobre las expectativas y percepciones de los consumidores. Y, por último, el modelo es una herramienta de mejora y comparación con otras organizaciones, ya que estar en este mundo de la competitividad nos permite ir mejorando día a día para complacer en sus requerimientos a nuestros clientes.

Con respecto a la relación que existe entre las dimensiones de la continuidad y la variable de satisfacción en usuarios tenemos que, el volumen producido tiene una relación negativa muy baja con la satisfacción del usuario; y sus otras tres dimensiones que son: presión, agua no facturada y continuidad promedio tiene una relación positiva muy baja, lo cual nos indica que los actividades que viene realizando la EPS Moyobamba S.A. en estas dimensiones no están satisfaciendo a la población, por tanto se tiene que tomar nuevas estrategias de trabajo para lograr que nuestros

clientes estén felices con respecto a la calidad y cantidad del agua que reciben en sus hogares, y de esta manera se vea reflejado en los siguientes estudios que se debe realizar.

En este contexto, la R.C.D N° 10-2006-SUNASS-CD (2006), que con su teoría relacionada a las dimensiones de la variable de continuidad nos indica que, si no trabajamos por mejorar estas dimensiones, no solo continuaremos teniendo problemas con la continuidad del servicio, que se evidencia con las presiones bajas (que ocasione que el agua no llegue hasta el último usuario que requiere de este servicio) y elevadas (lo cual puede ocasionar averías en la redes de distribución); o el mal control del agua no factura que se evidencia en pérdidas operaciones y comerciales, lo cuales están estrechamente relaciones con la continuidad del servicio; sino que además se sumaran problemas de calidad del agua, ya que se puede generar contaminación en las redes de distribución. Por ejemplo Córdova (2019), es un antecedente de la investigación, señala que la satisfacción del usuario un 15.5% contesto que es regular porque la presión del agua potable ha sido suficiente para el hogar; con este ejemplo y por la teoría de estas dimensiones de la variable de continuidad, nos damos cuenta que están muy relacionadas con la satisfacción del usuario, ya que la mejora de uno conlleva a la apreciación que puede tener el usuario frente al servicio de agua potable que brinda esta entidad.

A cerca de la relación que existe entre nuestras variables de continuidad y satisfacción de los usuarios se obtuvo 0.068 como un coeficiente de correlación de Rho de Spearman, lo cual equivale a una correlación positiva muy baja, lo que significa que se necesita seguir realizando mayores estudios con consultores expertos referente a estas variables para que se logre mejorar el servicio de la EPS Moyobamba S.A., y de esta manera lograr que estas dos variables trabajen de la mano para buscar satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Según Quispe et al. (2020) que es un antecedente citado en esta investigación nos indica que el nivel de satisfacción en la ciudad de Juliaca es mínimo, ya que el servicio de agua potable es en pocas horas, y que no es fiable ni oportuno para los usuarios, por lo tanto podemos comprobar que la continuidad del servicio está muy relacionado

con el sentir de las personas respecto al servicio que brinda y que se incomodan cuando les falta, es por eso que los usuarios optan como medida de contingencia tener bidones en casa para almacenar el agua o tienen tanques elevados o cisternas, para evitar desabastecerse de este servicio.

También nos ayuda a comprender que por la correlación positiva tan baja que tienen, caemos en la cuenta lo esencial que es seguir trabajando en ambas variables y sus respectivas dimensiones porque es mejor tener a nuestros clientes de nuestra parte que en contra de nosotros, porque pueden causar muchos tumultos, huelgas, paros, entre otras cosas, que daña la imagen de esta empresa de agua. Por eso es importante que la EPS Moyobamba siga mejorando su servicio y buscando alternativas de solución para brindar más horas de servicio a la población, porque son años que la población espera más de esta empresa, años que cree en cada promesa de los gerentes nuevos que van cambiando muy a menudo en la EPS Moyobamba, hay mucho trabajo por realizar para tener a nuestros clientes satisfechos, así que mano a la obra.

La teoría de ambos antecedentes nos indica que estas dos variables están muy relacionadas, ya que la calificación que se puede dar a la primera variable de continuidad, repercute en la evaluación que se puede reflejar en la segunda variable de satisfacción del usuario, ya que el agua es un elemento vital para vivir y al no contar con el servicio de agua potable las 24 horas al día, los usuarios no se encuentran satisfechos, ya que el servicio no lo tienen y por lo tanto, no es suficiente para utilizarlo en las necesidades del día: alimentación, limpieza del hogar y personal, etc; y tienen que buscar otros recursos para abastecerse de este bien, lo cual genera mayores gastos. mayor tiempo y mayores preocupaciones, por eso es necesario que la EPS Moyobamba, así como realice el incremento de las tarifas en el servicio de agua potable, aumente las horas de continuidad y la calidad de su servicio.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Existe una relación positiva muy baja y no significativa entre la continuidad y la satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.068 equivalente, esto significa que la entidad no está trabajando lo suficiente para mejorar la relación entre continuidad y satisfacción del usuario, lo cual ha sido percibida por el usuario y se evidencia porque el problema aún persiste.
- 6.2 El nivel de continuidad en la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021, es medio con un 57.25%. Esto significa, que el servicio de agua que brinda al usuario no es lo suficiente para satisfacer sus necesidades principales y es alarmante tener un valor que de 100 usuarios el 57 consideren que la EPS no trabaja para brindar un mejor servicio con respecto a esta variable.
- 6.3 El nivel de satisfacción del usuario en la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021, es regular con un 55.8%. Esto significa, que el usuario no está satisfecho con el servicio que brinda la EPS Moyobamba y es preocupante tener un valor que de 100 usuarios el 20 consideren que la EPS no trabaja para brindar un mejor servicio con respecto a esta variable.
- 6.4 Existe una relación positiva muy baja y no significativa; entre las dimensiones de continuidad: presión, agua no facturada, continuidad promedio; y satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021, con un Rho de Spearman de 0.069, 0.109 y 0.011 respectivamente; y existe una relación negativa muy baja y no significativa para la dimensión volumen producido y satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021, con un Rho de Spearman de -0.033. Esto significa que con respecto a las primeras dimensiones se evidencia que, si hay acciones pero que no son los necesarios para mejorar la problemática, pero con respecto a la dimensión de volumen producido que los esfuerzos que viene realizando la EPS Moyobamba S.A. no está mejorando la relación con los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Al gerente general, realizar nuevos estudios a mayor profundidad y con consultores especializados con respecto a la continuidad y satisfacción del usuario para seguir mejorando en la prestación del servicio, para brindar cantidad y calidad de agua que el cliente lo requiere.
- 7.2 Al gerente general, al gerente operacional, diligenciar estudios a mayor profundidad con respecto a la continuidad del servicio de la EPS, buscando nuevas fuentes para abastecer a la población ya que la demanda aumenta cada año; además seguir trabajando en el mantenimiento de las redes de agua y realizar el cambio de tuberías de aquellas que ya tienen años de antigüedad o lo requieren, utilizando materiales de calidad para evitar nuevos deterioros; y al gerente comercial, que realice el cambio de medidores nuevos a aquellos que ya tienen antigüedad mayores a 5 años.
- 7.3 Al gerente general y administrador, que tiene que gestionar estudios más profundos con respecto a esta variable; a los trabajadores de la EPS que su atención al cliente tiene que seguir más rápida y no demorar días en atenderles, tener un trato cortés con el usuario, y que responda las dudas o preguntas del usuario; al jefe de imagen debe mantener informando al usuario con las actividades de mejoras en el servicio para que la población observe que EPS trabaja en brindarles una calidad de servicio y también tiene que informar con respecto a los cortes del servicio y las medidas de contingencia que se realiza, para que la población no se queda desabastecida de este suministro.
- 7.4 Al gerente operacional, comercial y administración, seguir trabajando con respecto al volumen producido de agua de la Entidad, buscando nuevas fuentes de agua para abastecer las 24 horas a sus usuarios. En cuanto a la dimensión de presión, agua no facturada y continuidad promedio seguir trabajando en actividades de mantenimiento de sus redes de agua, hacer un estudio de balance hídrico para verificar donde se está desperdiciando el agua (redes de distribución de agua o en micromedición) y otras que demande dichas dimensiones para el abastecimiento de agua a los usuarios.

REFERENCIAS

- Andina. (2021, 06 de setiembre). *Mayor cobertura y continuidad en el servicio de agua potable y saneamiento* [Comunicado de prensa] <https://andina.pe/agencia/noticia-mayor-cobertura-y-continuidad-el-servicio-agua-potable-y-saneamiento-860441.aspx>.
- Anderson, E. & Sullivan, M. (1993). The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. *Marketing Science*. Vol. 12, No. 2. *Inform*
<https://www.jstor.org/stable/184036?seq=1>
- Archenti, N.; Marradi, A.; & Piovani, J. I. (2012). *Metodología de las ciencias sociales* (pp. 179-190). Buenos Aires: Cengage.
- Arrendo-Dominguez, E. & Gómez-Cárdenas, R. (2017). La calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor: el caso de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA-SD). *Revista Mikarimin*. 3(2), 22.
<http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/601>
- CEPAL (21 DE JUNIO 2011) *Universalización del acceso a los servicios de agua y saneamiento: problemas de un desafío pendiente* [Publicación en un foro online]. Mensaje publicado en <https://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/rozasportugues.pdf>
- Cobos, D. (2019). *Gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable del usuario en el distrito de Tarapoto, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29593>
- Córdova, K. (2019). *Gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32111>

Cohen, Ronald y Swerdlick, Mark. (2001). *Pruebas y Evaluación Psicológicas. Introducción a las Pruebas y a la Medición.* McGraw Hill. México.

Escobar-Pérez, J. y Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. En *Avances en Medición*, 6, pp. 27-36.

http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf

Espino, P.S. (2010). *Índices nacionales de satisfacción del consumidor. Una propuesta de revisión de literatura.* Valencia.

Flores, G. (2019). *Calidad de servicio de atención al Cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima norte-2018.* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29338#:~:text=cliente%20de%20Sedapal.-.s.a.%20seg%C3%BAAn%20percepci%C3%B3n%20de%20los%20usuarios%20de%20Lima%20Norte%2D2018,de%20la%20instituci%C3%B3n%20es%20malo>

George, D. y Mallery, P. (2003). *spss for Windows step by step: A Simple Guide and Reference.* 11.0 Update (4.^a ed.). Boston: Allyn & Bacon.

González-Villarreal, F.; Aguirre-Díaz, R. & Lartigue, Cecilia (2016). Percepciones, actitudes y conductas respecto al servicio de agua potable en la Ciudad de México. *Revista Tecnología y Ciencias del Agua.* 7(6), 54.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-24222016000600041

Hernández, A.; Fernández, C & Baptista, P (2014). Metodología de la investigación. (6ª. ed.). Mexico: Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hoffman, Douglas y Bateson, John (2012). Fundamentos de marketing de servicios. México. Cengage Learning. Pp. 569.

Howard & Sheth (1969, enero). *The Theory of Buyer Behavior* [Journal of the American Statistical Association]
https://www.researchgate.net/publication/235361430_The_Theory_of_Buyer_Behavior

Kerlinger, E., (1979). Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento. México, D.F: Nueva Editorial Interamericana. Actualmente se publica por McGraw—Hill Interamericana.

Münch, Lourdes (1998). Más Allá de la Excelencia y de la Calidad Total. México. Editorial Trillas. Pp. 315.

Muntané, J (2010). Introducción a la investigación básica. Rapd Online.
[file:///C:/Users/Anita%20Gabriela/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Anita%20Gabriela/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003%20(2).pdf)

OMS (2006) Guías para la calidad del agua potable. Edición Organización Mundial de la Salud.
https://www.who.int/water_sanitation_health/dwg/gdwq3_es_full_lowres.pdf

Olshavsky, R.W. and Miller, J.A. (1972) Consumer Expectations, Product Performance, and Perceived Product Quality. *Journal of Marketing Research*, 9, 19-21.
<http://dx.doi.org/10.2307/3149600>

Pastor, O. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda, 2014*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://www.semanticscholar.org/paper/Evaluaci%C3%B3n-de-la-satisfacci%C3%B3n-de-los-servicios-de-y-Paredes-Andr%C3%A9s/e1a84c89ea80b496103f06d8c26488add8eaddab>

Pérez Juste, R. (1991): *Pedagogía Experimental. La Medida en Educación. Curso de Adaptación*. Uned. 106.

Quispe-Quispe, R; Tito Humpiri, J.M.; Contreras-Vargas, A.M.; Casani-Cruz, M.R.; Huayhua-Huamaní, E. & Zegarra-Cáceres, J. (2020). Nivel de satisfacción del servicio de agua potable en la ciudad de Juliaca, el caso de la urbanización Jorge Chávez. *Revista Ñawparisum*. 3(1), 101. <http://unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/131>

Ramos, M ; Hernández, A.; Plasencia, B.; Indacochea, B.; Quimis, A. & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. (1ª. ed.). Ecuador: Editorial Área de Innovación y Desarrollo

Resolución de Consejo Directivo N° 10-2006-SUNASS-CD Aprueban Sistema de Indicadores de Gestión de las Empresas de Servicios de Saneamiento (1 marzo de 2006). https://www.sunass.gob.pe/doc/normas%20legales/2006/re10_06cd.pdf

Reyes-Zabala, L. & Veliz-Valencia, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Revista Polo del conocimiento*. 6(57), 589. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2586>

SUNASS (2004) La calidad del agua potable en el Perú. <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/Jica-2004.pdf>

Torres, F. (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*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28774>

VÍA TELEVISIÓN. (2020, 04 de diciembre). *Vecinos del Jr. José Olaya casados de sufrir por falta del servicio de agua potable* [Comunicado de prensa] <https://viatelevision.pe/96457/vecinos-del-jr-jose-olaya-cansados-de-sufrir-por-falta-del-servicio-de-agua-potable>

VOCES. (2020, 04 de diciembre). *Confirmado: Moyobamba acatará paro huelga indefinida desde este lunes 07 exigiendo retiro de la OTASS* [Comunicado de prensa] <https://www.diariovoces.com.pe/171333/confirmado-moyobamba-acatara-paro-huelga-indefinida-desde-este-lunes-07-exigiendo-retiro-de-la-otass>

Walpole, R. E. & Myers, R. H. (1996) *Probabilidad y Estadística*. 4ª. ed. Ciudad de México, McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. (5ta Ed.) (2009). *Marketing de servicios*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L. 740 p.

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Continuidad	Es el promedio ponderado del número de horas de servicio de agua potable que la Empresa Prestadora brinda al usuario, este indicador varía entre a 0 y 24 horas. (R.C.D N° 10-2006-SUNASS-CD, 2006)	La variable será medida teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores utilizando la escala de Estanones en los niveles de 1=Bajo, 2=Medio, 3=Alto	Volumen producido unitario	<ul style="list-style-type: none"> - Fuentes de agua - Factores climáticos - Satisface las necesidades básicas 	Encuestas escalas ordinales Likert 1=Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Presión	<ul style="list-style-type: none"> - Rotura en las redes de distribución - Rotura de tuberías domiciliarias - Presión en las casas 	
			Agua no facturada	<ul style="list-style-type: none"> - Redes de agua modernas - Mantenimiento de las redes de agua - Clandestinaje - Subregistro de la medición 	
			Continuidad promedio	<ul style="list-style-type: none"> - Horas de servicio - Cortes del servicio - Almacenamiento intradomiciliario 	
Satisfacción de los usuarios	Es la diferencia entre las expectativas del cliente y lo que realmente recibe al usar un servicio. (Zeitham et al., 2009)	La variable será medida teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores utilizando la escala de Estanones en los niveles de 1=Malo, 2=Regular, 3=Bueno	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de promesas - Interés por resolver problemas - Presta servicio sin errores - Servicio oportuno 	Encuestas escalas ordinales Likert 1=Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Calidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene informado al usuario - Rapidez en el servicio - Disponibilidad para ayudar al usuario 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en el personal - Pagos seguros - Cortesía con el usuario - Responde dudas del usuario 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada al usuario - Comprensión al usuario - Horarios de atención al usuario 	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos modernos - Instalaciones físicas - Trabajadores pulcros - Materiales buenos 	

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumento													
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la continuidad y la satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de continuidad de los servicios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la continuidad y satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la continuidad y la satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021</p> <p>Objetivos específicos Medir el nivel de continuidad de los servicios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021 Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021 Medir la relación entre las dimensiones de la continuidad y satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021</p>	<p>Hipótesis General H₁ Existe relación positiva y significativa entre la continuidad y la satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021</p> <p>Hipótesis específicas H₁ El nivel de continuidad de los servicios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021, es alto H₂ El nivel de satisfacción de los usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021, es bueno H₃ Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la continuidad y satisfacción en usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado es el cuestionario</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre> </div> <p>Donde: M = Muestra O₁ = Continuidad O₂ = Satisfacción de los usuarios r = Relación de las variables de estudio</p>	<p>Población La población objeto de estudio, estuvo constituido por 23,706 de usuarios de conexiones activas de la EPS Moyobamba S.A.</p> <p>Muestra La muestra del estudio estuvo conformada por 138 usuarios de conexiones activas de la EPS Moyobamba S.A.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Variable 1 Continuidad</td> <td>Volumen producido unitario</td> </tr> <tr> <td>Presión</td> </tr> <tr> <td>Agua No Facturada</td> </tr> <tr> <td>Continuidad promedio</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Variable 2 Satisfacción del usuario</td> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Calidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Variable 1 Continuidad	Volumen producido unitario	Presión	Agua No Facturada	Continuidad promedio	Variable 2 Satisfacción del usuario	Fiabilidad	Calidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles
Variables	Dimensiones															
Variable 1 Continuidad	Volumen producido unitario															
	Presión															
	Agua No Facturada															
	Continuidad promedio															
Variable 2 Satisfacción del usuario	Fiabilidad															
	Calidad de respuesta															
	Seguridad															
	Empatía															
	Elementos tangibles															

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Continuidad

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer la continuidad de la EPS Moyobamba S.A.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Volumen producido unitario						
01	La EPS Moyobamba S.A. tiene las suficientes fuentes de agua para abastecer a sus usuarios					
02	El servicio de agua que brinda la EPS Moyobamba S.A. no es interrumpido por los factores climáticos (lluvias y seguías)					
03	La cantidad de agua que brinda la EPS Moyobamba S.A. a cada usuario satisface sus necesidades básicas					
Dimensión: Presión						

04	En Moyobamba no existen a menudo roturas de las redes de distribución de agua potable					
05	En su domicilio no existen a menudo roturas en las tuberías de agua					
06	La presión del agua en su casa es adecuada					
Dimensión: Agua no facturada						
07	Las redes de distribución de agua potable por la zona que vive son modernas					
08	La EPS Moyobamba S.A. realiza el mantenimiento de las redes de distribución de agua potable permanente					
09	Los usuarios de la EPS Moyobamba no cuentan con conexiones clandestinas de agua potable.					
10	Los usuarios cuentan con medidores nuevos (antigüedad no mayor a 5 años)					
Dimensión: Continuidad promedio						
11	Las horas de servicio de agua potable que brinda EPS Moyobamba S.A. es adecuado					
12	La EPS Moyobamba S.A. no realiza cortes de servicio de agua potable muy a menudo					
13	La EPS Moyobamba S.A. cuando realiza cortes de servicio de agua potable avisa a sus usuarios					
14	Los usuarios de la EPS Moyobamba S.A. no necesitan almacenar el agua potable en bidones					
15	Los usuarios de la EPS Moyobamba S.A. no necesitan almacenar el agua potable en tanques elevados					

Cuestionario: Satisfacción del usuario
(Adaptado del Modelo Servqual)

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer la satisfacción del usuario de la EPS Moyobamba S.A.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad						
01	La EPS Moyobamba S.A. cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
02	La EPS Moyobamba S.A. cuando un usuario tiene un problema, muestra un sincero interés de resolverlo.					
03	La EPS Moyobamba S.A. desempeña su servicio a la primera vez sin errores					
04	La EPS Moyobamba S.A. proporciona sus servicios en el momento prometido.					
Dimensión: Calidad de respuesta						

05	La EPS Moyobamba S.A. mantiene informado a sus usuarios con respecto a sus servicios.					
06	La EPS Moyobamba S.A. da un servicio rápido					
07	Los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A. están dispuestos a ayudar siempre al usuario					
08	Los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A. nunca están demasiado ocupados para ayudar al usuario.					
Dimensión: Seguridad						
09	Los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A. transmiten confianza en el usuario					
10	Los pagos que realiza el usuario sean de manera presencial o virtual son seguros en la EPS Moyobamba S.A.					
11	Considera que los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A. tratan con cortesía a los usuarios.					
12	La EPS Moyobamba S.A. responde a las preguntas o dudas de los usuarios					
Dimensión: Empatía						
13	La EPS Moyobamba S.A. da atención personalizada al usuario					
14	La EPS Moyobamba S.A. comprende las necesidades específicas del usuario					
15	La EPS Moyobamba S.A. tiene horarios de atención convenientes para el usuario					
Dimensión: Elementos tangibles						
16	La EPS Moyobamba S.A. tiene equipos modernos para atender al usuario					
17	La EPS Moyobamba S.A. tiene instalaciones físicas atractivas para el usuario					
18	Los trabajadores de la EPS Moyobamba S.A. tienen un aspecto pulcro.					
19	La EPS Moyobamba S.A. utiliza materiales buenos para mejorar sus servicios.					

Validación de los instrumentos de investigación



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.
Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.
Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Continuidad del servicio.
Autor (s) del instrumento (s) : LÓPEZ BARBARÁN KATHERIN JOELY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Continuidad del servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Continuidad del servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Continuidad del servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Continuidad del servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		41				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.1

Tarapoto, 20 de octubre de 2021


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.
 Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Satisfacción del usuario
 Autor (s) del instrumento (s) : LÓPEZ BARBARÁN KATHERIN JOELY

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Satisfacción del usuario					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 20 de octubre de 2021



Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rojas Torres, Odilardo
 Institución donde labora : Dirección Regional de Salud San Martín
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Continuidad
 Autor del instrumento : Katherin Joely López Barbarán

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Continuidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Continuidad .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Continuidad de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Continuidad .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		49				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda realizar su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 29 de noviembre de 2021



Odilardo Rojas Torres
 INGENIERO SANITARIO
 CIP N° 191628

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rojas Torres, Odilardo
 Institución donde labora : Dirección Regional de Salud San Martín
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Satisfacción del usuario
 Autor del instrumento : Katherin Joely López Barbarán

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda realizar su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 29 de noviembre de 2021



Odilardo Rojas Torres
 INGENIERO SANITARIO
 CIP N° 191628

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Daza Santa María, Carmen Verónica
 Institución donde labora : Dirección Regional de la Producción San Martín
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Continuidad
 Autor del instrumento : Katherin Joely López Barbarán

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Continuidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Continuidad .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Continuidad de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Continuidad .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 03 de diciembre de 2021



Carmen Verónica Daza Santa María
 Ing. Gestión Administrativa
 CIP: 116215

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Daza Santa María, Carmen Verónica
 Institución donde labora : Dirección Regional de la Producción San Martín
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Satisfacción del usuario
 Autor del instrumento : Katherin Joely López Barbarán

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario .					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

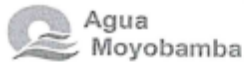
Tarapoto, 03 de diciembre de 2021



Carmen Verónica Daza Santa María
 Mag. en Gestión Administrativa
 OIP: 190219

Sello personal y firma

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Moyobamba, 14 de diciembre del 2021

CARTA N°018-2021-EPS-M/GG/GAF/ORH

Señora:

**Ing. Katherin Joely López Barbarán
Moyobamba.-**

Asunto : OTORGA PERMISO PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
TITULADO "CONTINUIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS Y
SANEAMIENTO MOYOBAMBA S.A., 2021

REF. : Solicitud de Katherin Joely López Barbarán, de fecha 29.09.2021

Por medio de la presente me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo, a la vez en mi condición de Jefe de la Oficina de Recursos Humanos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moyobamba - EPS MOYOBAMBA S.A, con RUC 20162275012, se le otorga permiso para la realización trabajo de investigación titulado "**Continuidad y Satisfacción del Usuario en la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento de Moyobamba S.A., 2021**", el mismo que le servirá para la obtención de su grado de Magister en Gestión Pública.

Sin otro particular, me despido de usted no sin antes expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,

CC.
ARCHIVO



EPS, MOYOBAMBA S.A.

Lic. Anel María E. Alvarado Vásquez
Oficina de Recursos Humanos

Base de datos de la variable 1

	D1			D2			D3				D4				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
E 1	3	2	4	3	5	4	3	4	4	3	3	2	4	2	2
E 2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1
E 3	1	1	2	2	4	2	2	2	4	3	2	2	3	1	1
E 4	3	1	2	4	4	2	4	3	3	4	3	2	1	1	4
E 5	1	2	2	3	3	2	3	1	3	3	1	1	4	1	1
E 6	2	1	2	1	4	2	1	2	3	1	2	1	4	1	1
E 7	2	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	1	2	2	2
E 8	2	1	4	3	5	4	4	4	2	3	3	1	2	3	2
E 9	2	1	2	2	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2
E 10	3	2	3	3	3	2	1	2	3	4	2	1	2	2	1
E 11	2	1	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	4	2	2
E 12	2	1	4	4	5	2	2	3	4	1	2	4	4	1	1
E 13	2	2	2	1	4	4	4	4	3	1	4	4	4	1	2
E 14	4	1	2	1	3	3	5	4	1	3	1	1	2	1	1
E 15	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	2
E 16	2	1	2	2	4	4	2	2	4	2	3	2	4	2	2
E 17	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E 18	3	3	2	4	2	2	4	2	3	4	2	1	3	4	4
E 19	2	4	2	2	1	5	1	2	2	2	3	4	4	2	1
E 20	4	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	1	1
E 21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E 22	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
E 23	2	1	2	2	4	2	4	2	4	2	1	1	2	1	1
E 24	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
E 25	3	1	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3
E 26	2	2	1	2	4	2	1	3	3	1	2	1	3	1	1
E 27	2	1	1	1	3	1	1	3	3	3	1	1	4	3	3
E 28	2	1	4	4	5	4	2	1	2	1	2	3	2	1	1
E 29	2	1	2	3	4	1	3	1	3	4	2	2	2	1	2
E 30	1	1	1	2	5	2	3	1	3	2	2	2	5	1	1
E 31	2	2	2	3	4	1	3	4	4	2	1	2	3	1	1
E 32	5	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1
E 33	1	1	1	1	4	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1
E 34	3	1	1	3	5	1	3	1	3	3	1	1	3	1	1
E 35	1	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2
E 36	1	1	1	2	4	1	2	1	4	2	1	1	2	1	1
E 37	1	3	2	2	5	4	3	3	3	3	2	1	2	3	3
E 38	1	1	2	1	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3
E 39	2	2	2	2	4	4	2	3	2	1	2	2	2	2	2
E 40	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1
E 41	4	2	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	2	4	3

E 87	2	2	2	2	5	4	2	2	2	3	2	2	4	1	1
E 88	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	3	2	4	2	2
E 89	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2
E 90	2	1	4	2	4	4	1	2	5	2	3	4	4	4	2
E 91	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2
E 92	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E 93	2	5	2	2	5	2	4	2	4	4	2	2	4	2	2
E 94	3	1	1	2	5	5	4	3	4	5	2	2	3	1	1
E 95	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	1	1
E 96	1	1	1	1	5	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1
E 97	1	1	1	1	5	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1
E 98	4	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
E 99	2	2	2	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	2	2
E 100	2	2	2	3	4	1	3	2	2	3	2	3	4	1	1
E 101	1	2	1	2	5	4	4	3	3	2	1	1	1	1	1
E 102	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	4	4	2	2
E 103	4	2	1	1	4	1	2	3	3	2	1	1	4	1	1
E 104	1	1	2	4	5	4	3	2	4	2	2	2	3	5	2
E 105	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2
E 106	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2
E 107	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	1	1	2	1	1
E 108	2	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2
E 109	2	1	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	4	2	2
E 110	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2
E 111	2	1	1	3	3	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1
E 112	2	2	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2
E 113	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	4	1	1
E 114	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	4	4	1	3	3
E 115	4	2	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2
E 116	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2
E 117	1	1	1	2	4	2	3	3	2	3	2	1	3	1	1
E 118	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
E 119	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	5
E 120	3	2	1	3	2	2	3	1	3	3	1	1	1	1	1
E 121	4	2	2	4	4	2	2	3	4	4	1	1	1	1	1
E 122	2	3	4	2	4	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3
E 123	2	2	1	2	4	1	2	2	3	4	4	2	3	1	1
E 124	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3	1	1	4	1	1
E 125	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2
E 126	2	1	2	2	4	2	2	3	1	4	2	1	4	2	1
E 127	2	1	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2
E 128	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2
E 129	2	1	2	1	5	2	2	4	4	1	2	1	4	1	1
E 130	2	4	1	2	2	4	4	2	3	2	2	2	4	4	4
E 131	2	2	5	3	2	5	3	2	3	3	2	1	1	3	3

E 132	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2
E 133	2	1	1	2	4	3	4	3	3	2	1	2	2	2	2
E 134	3	4	4	2	3	2	3	3	2	4	3	3	4	2	4
E 135	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	2
E 136	1	1	1	1	4	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1
E 137	3	5	2	2	4	4	2	2	4	3	3	2	3	2	2
E 138	2	1	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2

Base de datos de la variable 2

	D1				D2				D3				D4			D5			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
E 1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
E 2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	4	4	1	2	2	4	3	1	2	2
E 3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
E 4	3	2	2	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E 5	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	3	3	1
E 6	2	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
E 7	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2
E 8	2	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
E 9	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
E 10	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4
E 11	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3
E 12	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E 13	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2
E 14	2	4	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	4	2
E 15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2
E 16	3	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3
E 17	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3
E 18	2	1	2	1	3	1	3	1	3	3	4	2	2	3	3	3	2	4	3
E 19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E 20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E 21	1	1	1	1	2	1	1	2	2	4	3	3	2	2	3	2	1	2	2
E 22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	4	4
E 23	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2
E 24	2	3	2	2	2	2	4	2	3	4	4	2	3	2	2	3	2	4	1
E 25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1
E 26	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	5	4	3	2	3	3	3	5	3
E 27	2	3	3	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	3	3
E 28	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
E 29	1	2	3	3	5	2	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	2	3	3
E 30	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	1	2	3	3	3	2	2
E 31	1	2	3	1	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	2	4	3
E 32	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3
E 33	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2
E 34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E 35	1	1	1	1	4	1	1	2	2	4	4	4	2	2	3	1	1	1	1
E 36	2	1	1	1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3
E 37	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4
E 38	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	1	2	1
E 39	1	1	2	2	2	2	2	4	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4
E 40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E 41	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2

E 42	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2
E 43	3	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E 44	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3
E 45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
E 46	2	2	3	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	2
E 47	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3
E 48	1	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E 49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	3	2	1	4	2	1	1	2
E 50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E 51	2	1	1	1	2	1	2	2	2	5	3	4	2	1	4	3	2	4	2
E 52	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2
E 53	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
E 54	1	2	1	2	3	2	3	3	2	4	4	3	2	4	3	2	2	3	3
E 55	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3
E 56	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4
E 57	1	1	3	2	4	4	4	1	3	4	3	2	4	3	2	4	4	4	3
E 58	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
E 59	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	4	4	3
E 60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	3	1
E 61	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E 62	2	4	3	1	1	1	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	3	3	3
E 63	2	3	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4
E 64	1	3	2	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4
E 65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E 66	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2
E 67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E 68	3	1	4	4	1	1	2	4	1	5	4	4	4	1	3	3	4	4	3
E 69	1	1	2	1	2	1	3	2	3	4	3	4	2	2	4	2	2	4	3
E 70	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3
E 71	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1
E 72	1	1	2	2	2	1	3	1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
E 73	3	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3
E 74	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E 75	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
E 76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
E 77	1	1	1	1	4	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1
E 78	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E 79	1	3	2	3	1	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3
E 80	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
E 81	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4
E 82	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
E 83	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	2	1	1	2
E 84	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E 85	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E 86	2	1	2	4	2	2	3	2	3	5	4	3	2	2	4	2	2	3	4

E 87	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3
E 88	2	2	2	2	4	2	4	3	3	4	4	4	2	3	2	3	4	3	2
E 89	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	2
E 90	3	3	3	2	4	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4
E 91	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	1
E 92	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	3	1	1	1	3	3	3	3	2
E 93	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	3	2	3	2	3	3	2	3	3
E 94	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E 95	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	1	4	2
E 96	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E 97	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
E 98	2	2	3	2	2	1	2	1	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3
E 99	2	3	2	3	2	1	2	2	4	2	2	4	1	2	2	3	1	3	2
E 100	3	2	2	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2
E 101	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4
E 102	1	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1
E 103	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4
E 104	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
E 105	2	3	3	2	2	2	1	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3
E 106	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4
E 107	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
E 108	1	2	1	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3
E 109	3	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4
E 110	3	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	2	3	5	1	2	3	3	3
E 111	3	3	4	2	2	2	4	2	3	3	4	2	4	2	2	4	2	4	3
E 112	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
E 113	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
E 114	1	2	1	1	2	2	3	5	2	4	4	2	3	1	4	1	2	3	1
E 115	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2
E 116	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3
E 117	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E 118	1	1	1	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3
E 119	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
E 120	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
E 121	3	4	3	2	1	2	2	4	3	3	3	4	2	2	4	2	2	3	2
E 122	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
E 123	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	3	4
E 124	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	3	1	1	1
E 125	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
E 126	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3
E 127	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
E 128	2	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
E 129	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
E 130	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
E 131	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	4

E 132	2	3	3	2	2	1	4	2	3	3	4	1	4	1	4	2	2	2	2
E 133	3	2	2	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3
E 134	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	4	2	2	4	3	3	4	2
E 135	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	4	2	2	4	3	3	4	2
E 136	2	4	4	3	2	2	4	2	4	4	3	2	2	3	4	3	3	2	3
E 137	3	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4
E 138	2	2	4	2	3	2	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4

Autorización para la publicación de los resultados de la institución donde se ejecutó la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20162275012
Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A.	
Nombre del Titular o Representante legal: Nataly Catalina Flores Serván	
Nombres y Apellidos Nataly Catalina Flores Serván	DNI: 70081517

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Continuidad y satisfacción del usuario en la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento Moyobamba S.A., 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Katherin Joely López Barbarán	DNI: 72460209

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

EPS - MOYOBAMBA S.A.

Lugar y Fecha:
Moyobamba



Nataly Flores Serván
Abog. Nataly Catalina Flores Serván
GERENTE GENERAL

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.