



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en una empresa
prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Méndez Azabache, Juan Carlos (ORCID: [0000-0002-5918-4962](https://orcid.org/0000-0002-5918-4962))

ASESORA:

Dra. Quispe López, Jenny Martha (ORCID: [0000-0001-7624-9695](https://orcid.org/0000-0001-7624-9695))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TRUJILLO - PERÚ

2021

Dedicatoria:

A dios, a mí madre Silvia, a mis hijos Carlos y Guillermo y especialmente a mi esposa Cristina, quienes son los que me han ayudado en esta travesía y además me dieron ánimos para seguir superándome día a día. Gracias por todo y los amo mucho.

Agradecimiento:

Quisiera agradecer a nuestra tutora, quien con sus amplios conocimientos en la materia y su constante apoyo me dirigió en cada una de las fases de este proyecto de investigación para lograr los resultados que se buscaba.

También quiero agradecer a la universidad Cesar Vallejo por brindarnos los recursos y herramientas, que han sido necesarios para llevar a cabo el proyecto de investigación, por último, quiero agradecer a todos mis compañeros y a nuestras familias, por apoyarnos aun cuando los ánimos decaían.

Índice de contenidos

Caratula	
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	8
3.1. Tipo y diseño de investigación	8
3.2. Variable y operacionalización	9
3.3. Población, Muestra y Muestreo	11
3.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de Análisis de Datos	15
3.7. Aspectos Éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	46
Anexo 1. Matriz de consistencia	46
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables	47
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	49
Anexo 4. Instrumento de validación de Juicio de expertos	53
Anexo 5: Autorización para recolección de datos	61

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable de calidad de atención</i>	10
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable de Satisfacción del usuario</i>	11
Objetivos específicos:	16
Tabla 3. <i>Resultados de calidad de atención</i>	16
Tabla 4. <i>Según la dimensión elementos tangibles en los indicadores ambientes amoblados y cómodos y estado físico de las instalaciones</i>	17
Tabla 5. <i>Según la dimensión fiabilidad en los indicadores credibilidad y cumplimiento de expectativas</i>	18
Tabla 6. <i>Según la dimensión capacidad de respuesta en los indicadores disposición para atender preguntas y sencillez en los trámites para la atención</i>	19
Tabla 7. <i>Según la dimensión seguridad en los indicadores conocimiento de las normas y habilidad para transmitir confianza</i>	20
Tabla 8. <i>Según la dimensión capacidad de respuesta en los indicadores disposición para atender preguntas y sencillez en los trámites para la atención</i>	21
Tabla 9. <i>Resultados de satisfacción del usuario</i>	22
Tabla 10. <i>Según la dimensión Seguridad y privacidad en los indicadores privacidad en la conversación y capacidad para resolver problemas personales</i>	23
Tabla 11. <i>Según la dimensión Información recibida en los indicadores brinda información clara y precisa y mantiene su actitud profesional</i>	24
Tabla 12. <i>Según la dimensión eficiencia en la atención en los indicadores no adopta un papel dominante, respeta a sus clientes y muestra humildad y paciencia</i>	25
Tabla 13. <i>Según la dimensión trato al usuario en los indicadores amistad y buenas relaciones humanas, trato amable y cordial y confianza y respeto mutuo</i>	27
Tabla 14. <i>Según la dimensión Accesibilidad en los indicadores conocimientos propios de su especialidad y Capacidad para identificar las necesidades del usuario</i>	28
Tabla 15. <i>Según su prioridad en la variable calidad de atención</i>	29
Tabla 16. <i>Según su prioridad en la variable satisfacción del usuario</i>	31

RESUMEN

El presente trabajo Calidad de atención y satisfacción del usuario en una empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021, tiene la finalidad de dar conocer la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, con el objetivo de Proponer estrategias de calidad de atención para incrementar la satisfacción de los usuarios en una empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021.

Se aplicó una encuesta a los usuarios luego de haber recibido la atención en el servicio. En función de los objetivos se encontraron los siguientes resultados: se aprecia que el 88 % de los usuarios, indica que la empresa tiene una calidad de atención regular. y la satisfacción fue de un 89.10 %, tienen una satisfacción regular.

Palabras Claves: Calidad de la atención, satisfacción del usuario y servicio de saneamiento.

ABSTRACT

The present work Quality of care and user satisfaction in a sanitation service provider company in Trujillo, 2021, aims to publicize the quality of care and user satisfaction, with the aim of proposing a proposal to improve the quality of care to increase user satisfaction in a sanitation service provider company,

A survey was applied to the users after having received the attention in the service. Depending on the objectives, the following results were found: it can be seen that 88% of the users indicate that the company has a regular quality of service. and the satisfaction was 89.10%, they have a regular satisfaction.

Keywords: Quality of care, user satisfaction y sanitation service

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la atención al cliente, tiene que ser más fluida, para ello la empresa debe tener ideas innovadoras y tener diversos canales de comunicación que ayuden establecer una excelente comunicación entre la empresa y el usuario, así conseguir que el cliente se sienta satisfecho. En general la atención y satisfacción del cliente en empresas públicas cuenta con un bajo porcentaje de aceptación, esto significa que los usuarios no reciben una atención efectiva y oportuna; tampoco se sienten satisfechos con las soluciones brindadas ante sus consultas y/o reclamos.

A *nivel internacional*, según Aceves (2018) en la revista el buzón de Pacioli, sobre la importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas nos dice que al área de atención al cliente se le debe dar la importancia necesaria que amerita esta área, sin importar el tamaño de la empresa o el giro a que se dedique, dado que esta área es la que brinda fortalezas a la entidad, esta área nos ayudara detectar a tiempo los riesgos que con el tiempo conlleven a convertirse en amenazas para la empresa, la cuales pueden ser irreparables para la empresa, según Santamaría (2017), en un artículo de la revista Calameo, señala que en las necesidades de los clientes se pueden identificar los indicadores sobre la satisfacción que desean los clientes para que puedan tener una atención de calidad, por otro lado en España el Diario de Cádiz (2021), sobre el estudio de satisfacción del cliente realizada por la empresa de Agua de Cádiz en España, de acuerdo a la cifra obtenida de 4,03 puntos sobre 5, indica que los usuarios están muy satisfechos con el servicio de agua que brinda la empresa, en este sentido se puede decir que la empresa posee un nivel alto en el tema de satisfacción del usuario.

Actualmente a *nivel nacional* de acuerdo a la noticia de Agencia Andina (2021) sobre el artículo " Impulsan espacios de diálogo virtuales para mejorar servicio de saneamiento en regiones", resalta la importancia de implementar y hacer uso de las plataformas digitales con la intención de brindar un mejor servicio al usuario, así como también proporcionar soluciones rápidas y efectivas al cliente.

Según refiere la noticia de Diario El Comercio (2021) sobre el artículo Osiptel informa ranking sobre la calidad de atención de los operadores: ¿qué criterios corresponderían evaluarse?, hace mención al concepto de calidad de atención al cliente, el cual debe manejarse a través de indicadores como tiempo de espera para la atención tanto presencial física o virtualmente, sin embargo los indicadores que se usan de manera virtual han sido afectados por la pandemia, generando una creciente negatividad en la atención al cliente.

Ventura (2020) en su artículo, nos habla que cuando tenemos alguna experiencia o anécdotas sobre la calidad de los servicios públicos, automáticamente se nos viene a la mente no muy buenos recuerdos ya sea por diversos motivos, como son los elevadísimos tiempos de espera, instalaciones en mal estado o inadecuados para la atención al público, la percepción de solicitar muchos requisitos para los tramites, personal que se encuentra en la atención del cliente mayormente son personas que cuentan con un bajo nivel de conocimiento del tema, el maltrato en la atención brindada, entre otros. Por lo que el autor se hace la pregunta ¿Por qué pueden ocurrir estas situaciones?, Nos explica que se debe a que a diferencia de la empresa privada, el Estado tiene el monopolio de los servicios públicos y por lo que los usuarios no puede decidir o contratar qué empresa le puede brindar el servicio.

A *nivel local* según la entrevista realizada por Enfoques Perú (2018) al jefe de Capacitaciones de Desarrollo y Recursos Humanos Sr. Jorge Chacón, expresa que con el fin de reforzar la relación con el cliente y mejorar la atención se realizó la capacitación a los colaboradores que tienen trato directo con el usuario. Sin embargo, no hace mención a una evaluación después de la capacitación con el fin de verificar si los colaboradores están aplicando los conocimientos adquiridos en la capacitación.

La empresa prestadora de servicio de saneamiento en la en la actualidad está compuesta más de 600 colaboradores, de los cuales 30 colaboradores tienen comunicación frecuente con el cliente, quienes se encuentran capacitados para desarrollar eficazmente sus funciones. Sin embargo, en el año 2020, durante la

emergencia sanitaria nacional, ha conllevado a la sobrecarga laboral afectando claramente la calidad en la atención y esto a con llevado a que se perciba una baja satisfacción del usuario con respecto a la empresa, los cuales se analizaran en esta investigación.

Es por ello que esta investigación tiene como finalidad involucrar a los trabajadores ser más comunicativos, empáticos, y que su capacidad de respuesta a los reclamos sea subsanada lo más rápido posible para brindar una mejor calidad de atención y satisfacción del usuario en una empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo.

El problema general de la investigación es: ¿Qué propuesta de mejora de la calidad de atención permitirá incrementar la satisfacción de los usuarios de una empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021?

La realización de esta investigación se justifica porque buscará determinar mediante el reconocimiento de las teorías de atención al cliente y satisfacción del usuario, se busca proponer recomendaciones y alcances que puedan ser aplicados en la empresa con la intención de mejorar la calidad de la atención y aumento de la satisfacción del usuario. Por consiguiente, tiene justificación práctica esta investigación se justifica porque buscará el desarrollo de dicha investigación, facilitará a la empresa de servicios de saneamiento, conocer a los usuarios, escucharlos y atenderlos de una manera rápida y eficaz, lo cual conllevará a lograr un alto nivel de satisfacción.

Desde la perspectiva social, esta investigación se justifica porque buscará el beneficio de la empresa prestadora de servicio de saneamiento, como al usuario. La empresa obtendrá información que servirá para mejorar la calidad de la atención y el desempeño del colaborador para lograr una mejor satisfacción del usuario.

Desde la perspectiva metodológica, esta investigación se justifica porque buscará determinar la mejora de la atención al cliente y satisfacción del usuario que presenta la empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo 202, para

alcanzar la eficacia de la atención al cliente y aumento de la satisfacción del usuario; ya que actualmente el usuario percibe una lentitud en la atención y ello influye a una baja satisfacción del cliente.

El objetivo de esta investigación proponer estrategias de calidad de atención para incrementar la satisfacción de los usuarios en una empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021, permitiendo en un futuro cercano contribuir con la eficacia de la atención y aumento de la satisfacción del usuario. Del mismo modo, los objetivos específicos son: Describir la calidad de atención al usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021. Medir el nivel de satisfacción del usuario en la empresa de servicio de saneamiento Trujillo, 2021. Establecer estrategias de mejora de la calidad de atención que permitan incrementar la satisfacción del usuario en la empresa de servicio de saneamiento Trujillo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a las dos variables de estudio, se han realizado investigaciones en diferentes ámbitos, las cuales se muestran a continuación:

A *nivel internacional*, se encontró la investigación realizada por Maggi (2018); el cual tuvo como objetivo principal evaluar el nivel de satisfacción del usuario con relación a la atención y calidad ofrecida en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Esta investigación fue de tipo transversal analítica, en la cual se aplicó el cuestionario SERVQUAL a los 357 representantes de los niños en el servicio de emergencia pediátrica. El autor concluyó que se tiene que realizar las gestiones pertinentes para que brinde un servicio de excelencia para satisfacer las necesidades del usuario, sugiere que es importante un cambio en la cultura organizacional orientada a la satisfacción del usuario, es de vital importancia la percepción que brinda el usuario sobre el hospital ya que esta puede beneficiar o perjudicar su imagen; para que un usuario alcance la satisfacción se debe conseguir que las percepciones cubran las expectativas la forma de alcanzar esto es brindando un servicio de calidad y cerrando brechas internas

López (2018), tuvo como propósito determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, esta investigación tiene un enfoque mixto con una investigación cuantitativa y cualitativa, además de una investigación descriptiva, en la cual se aplicó el cuestionario SERVQUAL a un total de 365 clientes. El autor concluyó que el servicio de atención al cliente es de sumamente importante para el éxito o fracaso de cualquier empresa, además señala que la satisfacción del usuario dependerá de la recomendación de la empresa.

A *nivel nacional*, Chumacero y Vela (2020); tuvo como propósito identificar cómo la propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente incrementa el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA Moyobamba, esta investigación utiliza el método no experimental descriptivo, de diseño cuantitativo, para ello realizó una encuesta a los usuarios, dando como resultado que un 66.1% de

usuarios encuestados se encuentran en un nivel medio respecto a la calidad de servicio por otro lado respecto al nivel de satisfacción el 64.2% catalogan la satisfacción como regular. Es por ello que la investigación nos indica que, al aplicar la propuesta de mejora, el nivel de satisfacción de los usuarios se verá incrementado.

Vargas (2019); tuvo como objetivo principal establecer el grado de incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, esta investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo, con un diseño transversal y de nivel descriptivo, Concluyendo en analizar la calidad de servicio haciendo uso de los indicadores, así como también analizó la satisfacción del usuario a través de indicadores.

Hurtado (2018); en su investigación tuvo como propósito analizar la calidad en el servicio de atención y la satisfacción del cliente del centro de esparcimiento Paintball X, esta investigación es no experimental descriptivo con un diseño de investigación transversal descriptivo, por lo que el estudio nos demuestra que existe muy buena satisfacción, pero a la vez existen puntos que debe perfeccionar en el tema de objetivos estratégicos que sobrelleven al cumplimiento de las metas que certifican el cumplimiento de la calidad en el servicio al cliente y la satisfacción del cliente.

Respecto a la fundamentación teórica relacionada a las variables de estudios, sobre la *calidad de atención*, la definimos como la actitud formada por medio de la evaluación a largo plazo de un desempeño. Ayuso y Begoña (2015); mencionan que para que exista la *calidad de atención* se tiene que estar enfocado en satisfacer la necesidad o expectativas, es decir el reflejo de valores y metas actuales en el sistema de atención al cliente toma la decisión de elegir el servicio y actuar en consecuencia con la atención brindada (p. 2).

La dimensión de *Elementos tangibles*, es referido a todos los materiales y bienes físicos que cuenta la empresa como por ejemplo los ambientes, según Hoffman y Bateson (2012) nos indica que es una dimensión la cual esta centra en

los equipos e instalaciones, la otra en el personal y los materiales de comunicación (p. 328-329).

La dimensión de *Fiabilidad*, según nos hablan los autores Hoffman y Bateson (2012), es el reflejo que se percibe la coherencia y confiabilidad del desempeño, para los usuarios no existe nada más frustrante que la empresa y sus colaboradores emitan muy escasa confianza (p. 328-329).

En lo que es capacidad de respuesta según nos mencionan los autores Hoffman y Bateson (2012), ellos nos hablan de un grado de preparación que debe tener la empresa en materia de como ayudada a minimizar los errores que se están cometiendo al brindar el servicio, al no minimizar dichos errores estos son los que posteriormente nos llevarán a que los usuarios presenten a los reclamos y quejas (p. 330).

Seguridad, es la habilidad para transmitir confianza al usuario, según Hoffman y Bateson (2012), nos habla de la capacidad, amabilidad y seguridad con la que cuenta la empresa en todas sus operaciones hacia con sus clientes (p. 330-331).

Empatía, es darle una atención individualizada con un trato amable, en entender las necesidades de los clientes, según Hoffman y Bateson (2012), es como tener la capacidad de poder experimentar y sentir los sentimientos de la otra persona como nuestros. (p. 331-332).

Respecto a la satisfacción del usuario, Moroco (2012) citado por Torres y León (2015) menciona que la satisfacción es una forma de evaluar los diferentes aspectos que poseen relación entre el usuario y el estado de la atención que cumplan con las expectativas del usuario (p. 129). Entonces la opinión de los usuarios acerca de los servicios recibidos son aspectos claves y su valoración es necesaria para brindar una adecuada atención.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque: esta investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo, puesto que según Hernández et al. (2014), explican que este tipo de enfoque se encarga en la recolección y la evaluación de los datos. Todos los periodos están conectados y no se puede excluir alguno. Empieza con una idea y una vez que esta se define, se derivan a los objetivos, las preguntas de investigación y las hipótesis (p. 6).

Tipo de investigación: En el presente proyecto el tipo de investigación fue Aplicada, la investigación aplicada es la que nos permite mediante el conocimiento científico, las metodologías, protocolos y/o tecnologías establecer con los cuales podemos cubrir una necesidad reconocida y específica en la sociedad. (República del Perú, 2017, p. 30).

Nivel de investigación: corresponderá a una investigación de nivel descriptivo propositivo, definido por Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos indica que su principal objetivo es indagar y buscar el grado de incidencia de las particularidades o niveles de una o más variables en una población, para el caso en estudio se describe la situación actual que tiene la empresa objeto de estudio y que es lo que la empresa necesita para su progreso mediante una propuesta de mejora.

Diseño de investigación: Corresponderá a un diseño no experimental y de corte transversal que se centra en la relación de ambas variables. Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010), definen al diseño de investigación transversal a la recolección datos en un momento y tiempo determinado con el propósito de describir las variables y además de analizar su incidencia e interrelación en un determinado momento (p. 149 -151).

M→O→P

Dónde:

M: Empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021

O: Observación de las variables calidad de atención y satisfacción del cliente

P: Propuesta de Mejora

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención, es una variable cualitativa ordinal.

Definición conceptual: Ayuso y Begoña (2015) mencionan que para que exista la *calidad de atención* se tiene que estar enfocado en satisfacer la necesidad o expectativas, es decir el reflejo de valores y metas actuales en el sistema de atención al cliente toma la decisión de elegir el servicio y actuar en consecuencia con la atención brindada (p. 2).

Definición operacional: Se aplicó un cuestionario SERVQUAL a los usuarios, para evaluar las condiciones del servicio de la atención de la empresa, en función a 5 dimensiones.

Tabla 1. Operacionalización de la variable de calidad de atención

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	Elementos tangibles	Ambientes amoblados y cómodos	Buena Regular Mala
		Estado físico de las instalaciones	
	Fiabilidad	Credibilidad	
		Cumplimiento de expectativas	
	Capacidad de respuesta	Disposición para atender preguntas	
		Sencillez en los trámites para la atención	
Seguridad	Conocimiento de las normas		
	Habilidad para transmitir confianza		
Empatía	Amabilidad en el trato		
	Claridad en orientaciones brindadas		

Variable 2: Satisfacción del usuario, es una variable cualitativa ordinal.

Definición contextual: Moroco (2012) citado por Torres y León (2015) menciona que la satisfacción es una forma de evaluar los diferentes aspectos que poseen relación entre el usuario y el estado de la atención que cumplan con las expectativas del usuario (p. 129). Entonces la opinión de los usuarios acerca de los servicios recibidos son aspectos claves y su valoración es necesaria para brindar una adecuada atención.

Definición operacional: Se aplicó el cuestionario SERVQUAL a los usuarios, para evaluar la satisfacción del usuario de la empresa, en función a 5 dimensiones.

Tabla 2. Operacionalización de la variable de Satisfacción del usuario

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del usuario	Seguridad y privacidad	Privacidad en la conversación	Buena Regular Mala
		Capacidad para resolver problemas personales	
	Información recibida	Brinda información clara y precisa	
		Mantiene su actitud profesional	
	Eficiencia en la atención	No adopta un papel dominante	
		Respeto a sus clientes	
		Muestra humildad y paciencia	
	Trato al usuario	Amistad y buenas relaciones humanas	
		Trato amable y cordial.	
		Confianza y respeto mutuo	
	Accesibilidad	Conocimientos propios de su especialidad	
		Capacidad para identificar las necesidades del usuario	

3.3. Población, Muestra y Muestreo

Población: Para Hernández, (2014) define a la población como el conjunto de todos los casos que se ajustan a una serie de requisitos (p. 174).

La población estará conformada por la totalidad de usuarios. La cual tiene una totalidad de 178000 usuarios, este dato está basado del padrón general de usuarios de la empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021.

Criterios de inclusión: son todos los usuarios que cumplen con la edad mínima que es la de 18 años, además serán de ambos sexos, y tendrán un tiempo fijo para aplicar el cuestionario.

Criterios de exclusión: Se determina que serán todos los usuarios que accedieron resolver el cuestionario que se les brindó, pero no llegaron a contestar todo el cuestionario brindado en su totalidad.

Muestra: Se entiende por muestra a todos los elementos de un subconjunto que conforman parte de un conjunto el cual ya está definido en sus características al que se define como población (Hernández, 2014, p. 175). Aplicando la fórmula para la obtención de la muestra, esta nos computó un total de 384 usuarios, se utilizó un pequeño porcentaje de la población conocida, que refiere como población a los usuarios de una empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

- N = Población de estudio = 178000 usuarios
- z = Valor del grado de confianza a un 95% = 1.96
- p = Proporción de eventos favorables = 0.50
- q = Proporción de eventos desfavorables q= (1-p) = 0.50
- d = Error de predicción = 0.10

Muestreo: En esta investigación se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, debido a que, en la empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021 cuenta con una población muy amplia, la muestra obtenida al azar es de 384 usuarios

3.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica: La técnica que se adoptó para la recopilar la información sobre la empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021 fue la encuesta, según La Red, (2017), citado en Buendía et al., (1998), menciona que esta técnica brinda a los problemas respuestas concretas tanto en métodos descriptivos como en la relación de las variables ayudándose de la recolección de datos e información, y de un diseño concreto que asegura que la información obtenida es veras y concreta. Esta técnica permitirá aplicar a los usuarios de una empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021. (p. 9).

Instrumento: El instrumento será el cuestionario SERVQUAL, ayudará con la medición de cómo se percibida la calidad de un servicio en relación a la percepción y la expectativa. El modelo SERVQUAL será el instrumento que usaremos para recolectar datos, este modelo está diseñado con 44 preguntas abiertas las cuales han sido distribuidas en dimensiones, con una calificación (1, 2, 3, 4, 5), utilizado con el fin de conseguir nuestra información para el desarrollo de las variables. La variable *calidad de atención*, será medida con una escala tipo Likert, basado en la percepción del usuario sobre su nivel de calidad y la variable *satisfacción del usuario* también será utilizo la escala tipo Likert, la cual está basada en la atención recibida. Se aplicó a 384 usuarios. (Pasión y Castellón, 2014, p. 9).

Validez: Es definida como la eficacia en el que una herramienta calcula la variable alcanzando los resultados fehacientes (Hernández, 2014, p. 200). Los instrumentos de recolección de datos han sido validados por los siguientes expertos la Lic. Stephanie Cristina Quezada Ybañez, Lic. Petruska Ivanova Marinovich Azabache, Dra. Quispe López, Jenny Martha y el Dr. Daniel Pérez, Jorge Augusto con el propósito de tener un grado de medición aceptable, por lo que con dicho proceso podremos contar tener resultados semejantes o equivalentes, con un alto grado de seguridad.

Confiabilidad: Para Hernández, (2014) la confiabilidad se da cuando el instrumento brinda resultados sólidos y veraces (p. 200), el instrumento con el que se medirá la fiabilidad en el proyecto será con cronbach. Por lo que se procedió a realizar una prueba piloto con 15 encuestas respondidas.

Variable calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.780	20

Nota: datos obtenidos del IBM SPSS Statistics 28.0.0.0

Variable de satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.824	24

Nota: datos obtenidos del IBM SPSS Statistics 28.0.0.0

3.5. Procedimientos

Para la elaboración de la investigación se siguió una serie de procedimiento establecidos, inicialmente, se coordinó con el encargado de la sub gerencia de Comercialización y atención al cliente de la empresa, el cual ayudaría a brindar la información para conocer de manera precisa la cantidad de usuarios dela empresa, la cual sería utilizada como nuestra población, con la población conocida se aplicó la fórmula para conocer nuestra muestra, la cual sería de 384 usuarios, como segundo paso se realizaron y aplicaron los 384 cuestionarios a los usuarios elegidos de esta manera se prosiguió con el desarrollo del proyecto. Una vez obtenido los resultados se realizará un trabajo netamente de gabinete, con el objetivo de contar con datos estadísticos, necesarios para una evaluación de cómo

la propuesta de calidad incrementará en los usuarios el grado de satisfacción del usuario de la empresa.

3.6. Método de Análisis de Datos

En la elaboración de dicho proyecto se utilizó la estadística descriptiva, Rendón et al. (2016) es la que se encarga de formular recomendaciones para sintetizar la información de manera ordenada, ya sea en tablas o figuras (p. 398).

3.7. Aspectos Éticos

En el presente proyecto se respetaron las normas, políticas y reglas vigentes sobre cómo citar y colocar referencias, no se ha cometido plagio, es decir, no ha sido publicado por otro autor el cual le haya llevado a obtener ningún grado académico, se pidió apoyo y autorización al gerente comercial de la empresa mediante una solicitud, además se respetó la opinión de cada persona encuestada, manteniendo la privacidad de cada encuestado, protegiendo su identidad.

IV. RESULTADOS

Objetivos específicos:

1. Describir la calidad de atención al usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021

Descripción de Calidad de atención y sus dimensiones

Tabla 3. Resultados de calidad de atención

	Malo		Regular		Bueno		Total	
	R	%	R	%	R	%	R	%
Calidad de atención	6	1.60%	338	88.00%	40	10.40%	384	100.00%
Elementos tangibles	71	18.50%	227	59.10%	86	22.40%	384	100.00%
Fiabilidad	68	17.70%	233	60.70%	83	21.60%	384	100.00%
Capacidad de respuesta	85	22.10%	213	55.50%	86	22.40%	384	100.00%
Seguridad	66	17.20%	209	54.40%	109	28.40%	384	100.00%
Empatía	64	16.70%	221	57.60%	99	25.80%	384	100.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los 384 usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento.

Interpretación: En la tabla 3, se observa que el nivel de la calidad de atención la empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021 percibido por los usuarios es regular, representando por 88.00% (338), mientras que solo un 1.60% (6) y 10.40% (40) es malo y bueno respectivamente. En el caso de las dimensiones, elementos tangibles nos muestra que un 59.10% es regular y un 22.40% bueno; además en la dimensión de fiabilidad el resultado fue un 60.70% regular y un 21.60% bueno; luego en la dimensión de capacidad de respuesta se aprecia un 55.50% regular y 22.40% como bueno, mientras tanto en la dimensión de seguridad un 54,40% lo califica como regular y el 28.20% como bueno,

finalmente en lo que respecta a empatía el 57,60% es visto como regular y 25,80% como bueno; por lo que la mayor parte de la población de estudio nos indica que tienen una impresión no muy positiva de como los clientes perciben la calidad de atención en la empresa.

Distribución de clientes según la dimensión elementos tangibles en los indicadores Ambientes amoblados y cómodos y estado físico de las instalaciones en la empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021

Tabla 4. Según la dimensión elementos tangibles en los indicadores ambientes amoblados y cómodos y estado físico de las instalaciones

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
1. ¿Las instalaciones de las empresas son cómodos?	39	10.20%	74	19.30%	71	18.50%	139	36.20%	61	15.90%	384	100.00%
2. ¿Los ambientes de la empresa siempre se mantienen limpias?	51	13.30%	72	18.80%	73	19.00%	109	28.40%	79	20.60%	384	100.00%
3. ¿La distribución de las secciones en la empresa facilita la ubicación?	60	15.60%	58	15.10%	65	16.90%	116	30.20%	85	22.10%	384	100.00%
4. ¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?	66	17.20%	75	19.50%	77	20.10%	101	26.30%	65	16.90%	384	100.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los 384 usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento.

Interpretación: En la tabla 4, el 36.20% se encuentra de acuerdo con la comodidad de las instalaciones de la empresa, mientras que un 19,30% se encuentra en desacuerdo y un 18.50% se muestra indiferente.

El 28.40% manifiesta estar de acuerdo con la limpieza en la que se encuentra los ambientes de la empresa, mientras que un 20.60% se encuentra totalmente de acuerdo y un 19.00% se muestra indiferente.

El 30.20% indica estar de acuerdo con la distribución de las secciones en la empresa la cual facilita la ubicación, mientras que un 22.10 % indica estar totalmente de acuerdo y un 16.90 % se manifiesta indiferente.

El 26.30 % indica estar de acuerdo que las instalaciones son visualmente atractivas, mientras que un 20.10% se muestra indiferente y un 19.50% nos indica que está en desacuerdo.

Distribución de clientes según la dimensión fiabilidad en los indicadores credibilidad y cumplimiento de expectativas en la empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021

Tabla 5. Según la dimensión fiabilidad en los indicadores credibilidad y cumplimiento de expectativas

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
5. ¿La comunicación entre asistente y el usuario es muy buena?	62	16.10%	71	18.50%	51	13.30%	118	30.70%	82	21.40%	384	100.00%
6. ¿Fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?	45	11.70%	72	18.80%	62	16.10%	124	32.30%	81	21.10%	384	100.00%
7. ¿El comportamiento del personal me trasmite confianza?	36	9.40%	70	18.20%	65	16.90%	127	33.10%	86	22.40%	384	100.00%
8. ¿En la empresa se respeta el horario de atención?	46	12.00%	73	19.00%	52	13.50%	129	33.60%	84	21.90%	384	100.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los 384 usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento.

Interpretación: En la tabla 5, el 30.70% se encuentra de acuerdo con la comunicación entre el asistente y el usuario, mientras que un 21,4 % se encuentra en totalmente de acuerdo y un 18.50% se muestra en desacuerdo.

El 32.30% manifiesta estar de acuerdo con que no existe preferencia en la atención, mientras que un 21.60% se encuentra totalmente de acuerdo y un 18.70% se muestra en desacuerdo.

El 33.10% indica estar de acuerdo con la confianza que le tramite el personal de la empresa, mientras que un 22.40 % indica estar totalmente de acuerdo y un 18.20 % se manifiesta en desacuerdo.

El 33.60 % indica estar de acuerdo que en la empresa se respete el horario de atención, mientras que un 21.90% se muestra totalmente de acuerdo y un 19.00% nos indica que está en desacuerdo.

Distribución de clientes según la dimensión capacidad de respuesta en los indicadores disposición para atender preguntas y sencillez en los trámites para la atención en la empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021

Tabla 6. Según la dimensión capacidad de respuesta en los indicadores disposición para atender preguntas y sencillez en los trámites para la atención

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
9. ¿El personal tuvo muy buena disposición al momento de responder las preguntas y quejas?	55	14.30%	66	17.20%	53	13.80%	119	31.00%	91	23.70%	384	100.00%
10. ¿Considera usted que existe cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?	36	9.40%	87	22.70%	70	18.20%	110	28.60%	81	21.10%	384	100.00%
11. ¿Considera que los trámites en la empresa son rápidos?	67	17.40%	73	19.00%	55	14.30%	110	28.60%	79	20.60%	384	100.00%
12. ¿Considera usted que presentar una queja o reclamo son sencillos?	54	14.10%	82	21.40%	57	14.80%	122	31.80%	69	18.00%	384	100.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los 384 usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento.

Interpretación: En la tabla 6, el 31.00% se muestra de acuerdo con la disposición del personal al momento de responder las preguntas y quejas de los usuarios, mientras que un 23.70 % se encuentra en totalmente de acuerdo y un 17.20% se muestra en desacuerdo.

El 28.60% manifiesta estar de acuerdo con la cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores, mientras que un 22.20% se encuentra en desacuerdo y un 21,10% se muestra totalmente de acuerdo.

El 28.60% indica estar de acuerdo la rapidez que se realizan los tramites en la empresa, mientras que un 20.60% indica estar totalmente de acuerdo y un 19.00% se manifiesta en desacuerdo.

El 31,80 % indica estar de acuerdo con la sencillas que es presentar un reclamo en la empresa, mientras que un 21.40% se muestra en desacuerdo y un 18.00% nos indica que estar totalmente de acuerdo.

Distribución de clientes la dimensión seguridad en los indicadores conocimiento de las normas y habilidad para transmitir confianza en la empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021

Tabla 7. Según la dimensión seguridad en los indicadores conocimiento de las normas y habilidad para transmitir confianza

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
13. ¿La empresa cuenta con las señalizaciones y salidas de emergencia?	46	12.00%	58	15.10%	73	19.00%	139	36.20%	68	17.70%	384	100.00 %
14. ¿Considera usted que en la empresa está aplicando las normas de seguridad?	50	13.00%	56	14.60%	66	17.20%	127	33.10%	85	22.10%	384	100.00 %
15. ¿Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes?	47	12.20%	59	15.40%	48	12.50%	139	36.20%	91	23.70%	384	100.00 %
16. ¿Los clientes se sienten seguros en sus trámites con la empresa de servicios?	47	12.20%	86	22.40%	57	14.80%	134	34.90%	60	15.60%	384	100.00 %

Nota: Cuestionario aplicado a los 384 usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento.

Interpretación: En la tabla 7, el 36.20% se muestra de acuerdo con las señalizaciones y salidas de emergencia que cuenta la empresa, mientras que un 19.00 % se muestra indiferente y un 17.70% se encuentra totalmente acuerdo.

El 33.10% manifiesta estar de acuerdo considera que si aplican las normas de seguridad, mientras que un 22.10% se encuentra totalmente de acuerdo y un 17.10% se muestra indiferente.

El 28.60% indica estar de acuerdo la rapidez que se realizan los tramites en la empresa, mientras que un 20.60% indica estar totalmente de acuerdo y un 19.00% se manifiesta en desacuerdo.

El 34.90 % respondió estar de acuerdo con la seguridad que sienten a la hora de realizar sus trámites, mientras que un 22.40% se muestra en desacuerdo y un 15.60% nos indica que estar totalmente de acuerdo.

Distribución de clientes la dimensión capacidad de respuesta en los indicadores disposición para atender preguntas y sencillez en los trámites para la atención en la empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021

Tabla 8. Según la dimensión capacidad de respuesta en los indicadores disposición para atender preguntas y sencillez en los trámites para la atención

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
17. ¿Los colaboradores mostraron amabilidad en la atención?	40	10.40%	82	21.40%	64	16.70%	114	29.70%	84	21.90%	384	100.00%
18. ¿La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?	60	15.60%	73	19.00%	65	16.90%	98	25.50%	88	22.90%	384	100.00%
19. ¿Las orientaciones brindadas por el personal son claras y precisas?	40	10.40%	74	19.30%	59	15.40%	117	30.50%	94	24.50%	384	100.00%
20. ¿La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes?	55	14.30%	86	22.40%	61	15.90%	113	29.40%	69	18.00%	384	100.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los 384 usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento.

Interpretación: En la tabla 9, el 29.70% se muestra de acuerdo con la amabilidad que muestra el colaborador a la hora de la atención, mientras que un 21.90 % respondió estar en totalmente de acuerdo y un 21,40 % en desacuerdo.

El 25,50% manifiesta estar de acuerdo en responder que en la empresa si existe una atención personalizada, mientras que un 22.90% se encuentra totalmente de acuerdo y un 19.00 % se muestra en desacuerdo.

El 30,50% indica estar de acuerdo con las orientaciones que brindan los colaboradores son claras y precisas, mientras que un 24.50% indica estar totalmente de acuerdo y un 19,30% se manifiesta en desacuerdo.

El 29.40% respondió estar de acuerdo que la empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes, mientras que un 22.40% se muestra en desacuerdo y un 18.00% nos indica que estar totalmente de acuerdo.

2. Medir el nivel de satisfacción del usuario en la empresa de servicio de saneamiento Trujillo, 2021

Descripción de satisfacción del usuario y sus dimensiones

Tabla 9. Resultados de satisfacción del usuario

	Malo		Regular		Bueno		Total	
	R	%	R	%	R	%	R	%
Satisfacción del usuario	5	1.30%	342	89.10%	37	9.60%	384	100.00%
Seguridad y privacidad	33	8.60%	203	52.90%	148	38.50%	384	100.00%
Información recibida	64	16.70%	212	55.20%	108	28.10%	384	100.00%
Eficiencia en la atención	50	13.00%	250	65.10%	84	21.90%	384	100.00%
Trato al usuario	60	15.60%	246	64.10%	78	20.30%	384	100.00%
Accesibilidad	70	18.20%	228	59.40%	86	22.40%	384	100.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los 384 usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento.

Interpretación: En la tabla 9, se puede observar que el nivel de satisfacción de usuarios en la empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021, es regular, el cual es representando por 89.1% de los usuarios y un 1.30% como mala y tan solo un 9.60% como buena. De acuerdo a los resultados la dimensión de seguridad y privacidad es calificada como regular con un 52.9% y un 38,50% aseveran que es buena. En cuanto a la dimensión de información recibida un 55.20% indica que es regular y un 28.10% menciona que es buena. Por otro lado, un 65.10% de encuestados indica que la dimensión de eficiencia en la atención es regular, y un 21,90% de los usuarios encuestados asevera que es buena, continuando con la dimensión de trato al usuario un 64.10% la califica como regular, mientras un 20.30% señalan que es buena. Por último, en la dimensión de accesibilidad un 59.40% menciona que es de nivel regular y el 22.40% indica que es de nivel bueno, por lo que la mayor parte de la población de estudio nos indica que el nivel de satisfacción no es tan positivo.

Distribución de clientes la dimensión Seguridad y privacidad en los indicadores privacidad en la conversación y capacidad para resolver problemas personales en la empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021

Tabla 10. Según la dimensión Seguridad y privacidad en los indicadores privacidad en la conversación y capacidad para resolver problemas personales

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
21. ¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?	44	11.50%	57	14.80%	75	19.50%	109	28.40%	99	25.80%	384	100.00%
22. ¿Siente que la información brindada a la empresa es totalmente confidencial?	57	14.80%	71	18.50%	59	15.40%	131	34.10%	66	17.20%	384	100.00%
23. ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?	49	12.80%	70	18.20%	63	16.40%	146	38.00%	56	14.60%	384	100.00%

24. ¿Percibe que el empleado está en la capacidad de resolver su problema?	57	14.80%	81	21.10%	62	16.10%	117	30.50%	67	17.40%	384	100.00%
--	----	--------	----	--------	----	--------	-----	--------	----	--------	-----	---------

Nota: Cuestionario aplicado a los 384 usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento.

Interpretación: En la tabla 10, el 28.40% se muestra de acuerdo con la privacidad en la atención, mientras que un 25.80 % respondió estar en totalmente de acuerdo y un 19.50 % le es indiferente.

El 34.10% manifiesta estar de acuerdo con la confiabilidad de la información brindada, mientras que un 18.50% se encuentra en desacuerdo y un 17,20 % se muestra en totalmente de acuerdo.

El 38.00% indica estar de acuerdo con respecto a la confianza en la atención recibida, mientras que un 18.20% indica estar en desacuerdo y un 16,40% le es indiferente.

El 30.50% respondió estar de acuerdo con la capacidad de resolver su problema el empleado de a empresa, mientras que un 21.10% se muestra en desacuerdo y un 17.40 indica que está totalmente de acuerdo.

Distribución de clientes la dimensión Información recibida en los indicadores brinda información clara y precisa y mantiene su actitud profesional en la empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021

Tabla 11. Según la dimensión Información recibida en los indicadores brinda información clara y precisa y mantiene su actitud profesional

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
25. ¿Siente que los empleados son claros y precisos con la información que les brindan con respecto a sus dudas?	39	10.20%	80	20.80%	52	13.50%	122	31.80%	91	23.70%	384	100.00%
26. ¿Considera usted que los conocimientos técnicos demostrados por el personal es el adecuado?	62	16.10%	70	18.20%	77	20.10%	112	29.20%	63	16.40%	384	100.00%

27. ¿Siente que el personal tiene la disposición necesaria al momento de atenderle?	39	10.20%	80	20.80%	74	19.30%	112	29.20%	79	20.60%	384	100.00%
28. ¿Está 4 el esfuerzo del personal por dar un servicio sobresaliente?	69	18.00%	79	20.60%	60	15.60%	113	29.40%	63	16.40%	384	100.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los 384 usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento.

Interpretación: En la tabla 11, el 31.80% se muestra de acuerdo con la información clara y precisa que brinda el empleado respecto a sus dudas, mientras que un 23.70 % respondió estar en totalmente de acuerdo y un 20.80 % está en desacuerdo.

El 29.20% manifiesta estar de acuerdo con los conocimientos técnicos que muestran el personal en la atención brindada, mientras que un 20.10% le es indiferente y un 18.20% se muestra en desacuerdo.

El 29.20% indica estar de acuerdo con como el personal tiene la disposición necesaria al momento de atenderle, mientras que un 20.80% indica estar en desacuerdo y un 20.60% le está totalmente de acuerdo.

El 29.40% respondió estar de acuerdo con el esfuerzo del personal por dar un servicio sobresaliente, mientras que un 20.60% se muestra en desacuerdo y un 18.00 indica que está totalmente desacuerdo.

El 38.00% indica estar de acuerdo con respecto a la confianza en la atención recibida, mientras que un 18.20% indica estar en desacuerdo y un 16,40% le es

Tabla 12. Según la dimensión eficiencia en la atención en los indicadores no adopta un papel dominante, respeta a sus clientes y muestra humildad y paciencia

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
29. ¿El personal muestra una actitud de amabilidad al momento de atenderle?	44	11.50%	82	21.40%	73	19.00%	111	28.90%	74	19.30%	384	100.00%

30. ¿El personal escucha atentamente lo que usted está hablando?	33	8.60%	78	20.30%	70	18.20%	122	31.80%	81	21.10%	384	100.00%
31. ¿Se siente satisfecho con respecto al tiempo de duración en su consulta recibida?	58	15.10%	77	20.10%	62	16.10%	119	31.00%	68	17.70%	384	100.00%
32. ¿En la atención brindada trataron con respeto?	50	13.00%	43	11.20%	77	20.10%	127	33.10%	87	22.70%	384	100.00%
33. ¿Los colaboradores se muestran comprometidos con su atención?	43	11.20%	53	13.80%	72	18.80%	132	34.40%	84	21.90%	384	100.00%
34. ¿Los empleados actúan con cortesía?	43	11.20%	46	12.00%	65	16.90%	129	33.60%	101	26.30%	384	100.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los 384 usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento.

Interpretación: En la tabla 12, el 28.90% se muestra de acuerdo con la amabilidad que presenta el personal al momento de atenderle, mientras que un 21.40 % respondió estar en desacuerdo y un 19.30 % está totalmente de acuerdo.

El 31.80% manifiesta estar de acuerdo que sea escuchado atentamente cuando el usuario está hablando, mientras que un 21.10% está totalmente de acuerdo y un 20.30% se muestra en desacuerdo.

El 31.00% indica estar de acuerdo con el tiempo de duración en su consulta, mientras que un 20.10% indica estar en desacuerdo y un 17.70% le está totalmente de acuerdo.

El 33.10% respondió estar de acuerdo con la atención brindada, mientras que un 22.70% se muestra totalmente de acuerdo y un 20.10% indica que le es indiferente.

El 34.40% indica estar de acuerdo el compromiso que muestran los colaboradores en la atención, mientras que un 21.90 % indica estar totalmente de acuerdo y un 18.80% le es indiferente.

El 33.60% respondió estar de acuerdo con la cortesía que actúa empleado en la atención, mientras que un 26.30% se muestra totalmente de acuerdo y un 16.90% indica que le es indiferente.

Distribución de clientes la dimensión trato al usuario en los indicadores amistad y buenas relaciones humanas, trato amable y cordial y confianza y respeto mutuo en la empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021

Tabla 13. Según la dimensión trato al usuario en los indicadores amistad y buenas relaciones humanas, trato amable y cordial y confianza y respeto mutuo

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
35. ¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del personal?	50	13.00%	60	15.60%	68	17.70%	129	33.60%	77	20.10%	384	100.00%
36. ¿Existe buena relación entre el trabajador y el usuario?	53	13.80%	74	19.30%	67	17.40%	116	30.20%	74	19.30%	384	100.00%
37. ¿Siente que el personal respeta sus decisiones y opiniones?	58	15.10%	72	18.80%	69	18.00%	112	29.20%	73	19.00%	384	100.00%
38. ¿Desde que ingreso a la empresa existe un trato amable?	53	13.80%	58	15.10%	71	18.50%	111	28.90%	91	23.70%	384	100.00%
39. ¿Cómo se siente con el trato que le brinda el personal?	41	10.70%	63	16.40%	81	21.10%	114	29.70%	85	22.10%	384	100.00%
40. ¿Existe total respeto por parte de personal de la entidad hacia el usuario?	50	13.00%	74	19.30%	65	16.90%	135	35.20%	60	15.60%	384	100.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los 384 usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento.

Interpretación: En la tabla 13, el 33.60% se muestra de acuerdo con atención percibida por parte de la empresa, mientras que un 20.10 % respondió estar totalmente de acuerdo y un 17.70 % le es indiferente.

El 30.20 % manifiesta estar de acuerdo con la buena relación que existe entre el trabajador y el usuario, mientras que un 19.30% está totalmente de acuerdo y un 19.30% se muestra en desacuerdo.

El 29,20% indica estar de acuerdo con respeto que tiene el personal con sus decisiones y opiniones, mientras que un 19% indica está totalmente de acuerdo y un 18.80% le está en desacuerdo.

El 28.90% respondió estar de acuerdo con trato amable que existe desde que ingresa a la empresa, mientras que un 23.70% se muestra totalmente de acuerdo y un 18.50% indica que le es indiferente.

El 29,70% indica estar de acuerdo el buen trato que existe en la empresa de parte del personal, mientras que un 22,10% indica estar totalmente de acuerdo y un 21.10% le es indiferente.

El 35.20% respondió estar de acuerdo respecto del parte del personal de la entidad con el usuario, mientras que un 19.30% se muestra en desacuerdo y un 16.90% indica que le es indiferente.

Distribución de clientes la dimensión Accesibilidad en los indicadores conocimientos propios de su especialidad y Capacidad para identificar las necesidades del usuario en la empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021

Tabla 14. Según la dimensión Accesibilidad en los indicadores conocimientos propios de su especialidad y Capacidad para identificar las necesidades del usuario

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%	R	%
41. ¿Se siente satisfecho con la atención que le brindan?	47	12.20%	77	20.10%	57	14.80%	128	33.30%	75	19.50%	384	100.00%
42. ¿Siente que recibe un buen servicio de parte de los empleados de la empresa?	55	14.30%	91	23.70%	64	16.70%	112	29.20%	62	16.10%	384	100.00%
43. ¿Está satisfecho con respecto a la capacidad para identificar las necesidades del usuario?	36	9.40%	83	21.60%	67	17.40%	133	34.60%	65	16.90%	384	100.00%
44. ¿La empresa atiende sus necesidades en los tiempos establecidos?	60	15.60%	75	19.50%	62	16.10%	113	29.40%	74	19.30%	384	100.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los 384 usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento.

Interpretación: En la tabla 14, el 33.30% se muestra de acuerdo con atención brindada por parte de la empresa, mientras que un 19.50 % respondió estar totalmente de acuerdo y un 20.10 % en desacuerdo.

El 29.20 % manifiesta estar de acuerdo con el buen servicio brindado de parte de la empresa, mientras que un 23.70% está en desacuerdo y un 16.70% le es indiferente.

El 34,60% indica estar de acuerdo con respecto a la capacidad para identificar las necesidades del usuario, mientras que un 21.90% indica estar en desacuerdo y un 17.40% le es indiferente.

El 29.40% respondió estar de acuerdo con los tiempos que demoran para ser atendidos sus necesidades, mientras que un 19,50 % se muestra en desacuerdo y un 19.30% indica estar totalmente de acuerdo.

3. Establecer estrategias de mejora de la calidad de atención que permitan incrementar la satisfacción del usuario en la empresa de servicio de saneamiento Trujillo, 2021

Tabla 15. Según su prioridad en la variable calidad de atención

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITMS	Desfavorable		Favorable		Prioridad
				R	%	R	%	
Calidad de atención	Elementos tangibles	Ambientes amoblados y cómodos	1. ¿Las instalaciones de las empresas son cómodas?	184	48.00%	200	52.10%	10
			2. ¿Los ambientes de la empresa siempre se mantienen limpias?	196	51.10%	188	49.00%	4
		Estado físico de las instalaciones	3. ¿La distribución de las secciones en la empresa facilita la ubicación?	183	47.60%	201	52.30%	12
	Fiabilidad	Credibilidad	4. ¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?	218	56.80%	166	43.20%	1
			5. ¿La comunicación entre asistente y el usuario es muy buena?	184	47.90%	200	52.10%	11
		Cumplimiento de expectativas	6. ¿Fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?	179	46.60%	205	53.40%	13
			7. ¿El comportamiento del personal me transmite confianza?	171	44.50%	213	55.50%	18
			8. ¿En la empresa se respeta el horario de atención?	171	44.50%	213	55.50%	19

Capacidad de respuesta	Disposición para atender preguntas	9. ¿El personal tuvo muy buena disposición al momento de responder las preguntas y quejas?	174	45.30%	210	54.70%	15
		10. ¿Considera usted que existe cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?	193	50.30%	191	49.70%	6
	Sencillez en los trámites para la atención	11. ¿Considera que los trámites en la empresa son rápidos?	195	50.70%	189	49.20%	5
		12. ¿Considera usted que presentar una queja o reclamo son sencillos?	193	50.30%	191	49.80%	7
Seguridad	Conocimiento de las normas	13. ¿La empresa cuenta con las señalizaciones y salidas de emergencia?	177	46.10%	207	53.90%	14
		14. ¿Considera usted que en la empresa está aplicando las normas de seguridad?	172	44.80%	212	55.20%	17
	Habilidad para transmitir confianza	15. ¿Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes?	154	40.10%	230	59.90%	20
		16. ¿Los clientes se sienten seguros en sus trámites con la empresa de servicios?	190	49.40%	194	50.60%	8
Empatía	Amabilidad en el trato	17. ¿Los colaboradores mostraron amabilidad en la atención?	186	48.50%	198	51.50%	9
		18. ¿La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?	198	51.50%	186	48.50%	3
	Claridad en orientaciones brindadas	19. ¿Las orientaciones brindadas por el personal son claras y precisas?	173	45.10%	211	54.90%	16
		20. ¿La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes?	202	52.60%	182	47.40%	2

Nota: Cuestionario aplicado a los 384 usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento.

Interpretación: En la tabla 15, vemos las respuestas de los en el orden de prioridades para la mejora de la calidad de la atención, tenemos 7 ítems que tienen un porcentaje mayor al 50%, en primer orden tenemos al ítem 4, que nos habla de las instalaciones físicas de la empresa, los usuarios respondieron que no son visualmente atractivas es el que se le debe dar mayor prioridad, siguiendo la lista de prioridades el ítem 20 ocupa el segundo lugar en el grado de prioridades el cual nos habla de no se comprenden las necesidades específicas de los clientes, y como tercer orden tenemos al ítem 18, que nos habla que la empresa no tiene un servicio de atención personalizada, estos dos ítems son de la dimensión de empatía, en el cuarto orden tenemos al ítem 4, donde los usuarios respondieron que los ambientes de la empresa no se mantiene limpias, y como quinto y último tenemos al ítem 11

donde nos indica que los trámites en la empresa no tienen la rapidez que los usuarios esperan.

Tabla 16. Según su prioridad en la variable satisfacción del usuario

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITMS	Desfavorable		Favorable		Prioridad
				R	%	R	%	
Satisfacción del usuario	Seguridad y privacidad	Privacidad en la conversación	21. ¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?	176	45.80%	208	54.20%	20
			22. ¿Siente que la información brindada a la empresa es totalmente confidencial?	187	48.70%	197	51.30%	12
		Capacidad para resolver problemas personales	23. ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?	182	47.40%	202	52.60%	15
			24. ¿Percibe que el empleado está en la capacidad de resolver su problema?	200	52.00%	184	47.90%	4
	Información recibida	Brinda información clara y precisa	25. ¿Siente que los empleados son claros y precisos con la información que les brindan con respecto a sus dudas?	171	44.50%	213	55.50%	21
			26. ¿Considera usted que los conocimientos técnicos demostrados por el personal es el adecuado?	209	54.40%	175	45.60%	2
		Mantiene su actitud profesional	27. ¿Siente que el personal tiene la disposición necesaria al momento de atenderle?	193	50.30%	191	49.80%	10
	28. ¿Está 4 el esfuerzo del personal por dar un servicio sobresaliente?		208	54.20%	176	45.80%	3	
	Eficiencia en la atención	No adopta un papel dominante	29. ¿El personal muestra una actitud de amabilidad al momento de atenderle?	199	51.90%	185	48.20%	5
			30. ¿El personal escucha atentamente lo que usted está hablando?	181	47.10%	203	52.90%	17
		Respeto a sus clientes	31. ¿Se siente satisfecho con respecto al tiempo de duración en su consulta recibida?	197	51.30%	187	48.70%	7
			32. ¿En la atención brindada trataron con respeto?	170	44.30%	214	55.80%	22
			Muestra humildad y paciencia	33. ¿Los colaboradores se muestran comprometidos con su atención?	168	43.80%	216	56.30%
	34. ¿Los empleados actúan con cortesía?	154		40.10%	230	59.90%	24	
	Trato al usuario	Amistad y buenas relaciones humanas	35. ¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del personal?	178	46.30%	206	53.70%	19
			36. ¿Existe buena relación entre el trabajador y el usuario?	194	50.50%	190	49.50%	9
		Trato amable y cordial.	37. ¿Siente que el personal respeta sus decisiones y opiniones?	199	51.90%	185	48.20%	6

		38. ¿Desde que ingreso a la empresa existe un trato amable?	182	47.40%	202	52.60%	16
	Confianza y respeto mutuo	39. ¿Cómo se siente con el trato que le brinda el personal?	185	48.20%	199	51.80%	14
		40. ¿Existe total respeto por parte de personal de la entidad hacia el usuario?	189	49.20%	195	50.80%	11
		Conocimientos propios de su especialidad	41. ¿Se siente satisfecho con la atención que le brindan?	181	45.80%	203	52.80%
	42. ¿Siente que recibe un buen servicio de parte de los empleados de la empresa?		210	48.70%	174	45.30%	1
Accesibilidad	Capacidad para identificar las necesidades del usuario	43. ¿Está satisfecho con respecto a la capacidad para identificar las necesidades del usuario?	186	47.40%	198	51.50%	13
		44. ¿La empresa atiende sus necesidades en los tiempos establecidos?	197	52.00%	187	48.70%	8

Nota: Cuestionario aplicado a los 384 usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento.

Interpretación: En la tabla 16, vemos las respuestas de los en el orden de prioridades para la mejora de la satisfacción del usuario, tenemos 10 ítems que tienen un porcentaje mayor al 50%, en primer orden tenemos al ítem 42, sienten que la empresa no brinda un buen servicio por parte los empleados, siguiendo la lista de prioridades el ítem 26 ocupa el segundo lugar en el grado de prioridades los usuarios consideran que los conocimientos técnicos demostrados por el personal no son los adecuados, y como tercer orden tenemos al ítem 28, que los empleados no brindan un servicio sobresaliente, estos dos ítems son de la dimensión de información recibida, en el cuarto orden tenemos al ítem 24, los usuarios consideran que los empleados no tiene la capacidad para resolver problemas , y como quinto y último tenemos al ítem 29 donde nos indica el personal de la empresa no muestra una actitud de amabilidad al momento de atender.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación pretendemos presentar una propuesta en la mejora de la calidad de atención el cual permitirá incrementar la satisfacción de los usuarios en la empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021. De los resultados obtenidos que se obtuvieron nos dice que la calidad de atención (variable 1) del total de encuestados el 88.00% indica tener una experiencia regular en relación a la variable, mientras que en la satisfacción del usuario (variable 2) del total de encuestados el 89,10% nos expresa que se siente regularmente satisfecho. Los resultados de este estudio de investigación no se podrán generalizar para otras entidades, puesto que esto resultados corresponde a la población del sector estudiado.

En relación a nuestra primera variable calidad de atención los resultados obtenidos coinciden Ventura (2020) nos habla que cuando tenemos alguna experiencia o anécdotas sobre la calidad de los servicios públicos, automáticamente se nos viene a la mente no muy buenos recuerdos ya sea por diversos motivos, como son los elevadísimos tiempos de espera, instalaciones en mal estado o inadecuados para la atención al público, la percepción de solicitar muchos requisitos para los tramites, personal que se encuentra en la atención del cliente mayormente son personas que cuentan con un bajo nivel de conocimiento del tema, el maltrato en la atención brindada, entre otros. Esto es lo que se percibe en la empresa prestadora de servicios de saneamiento, en donde calidad de atención obtuvo una calificación de regular con un 88.00% y 1.6% mala de acuerdo a la información de nuestra tabla 3.

Los resultados obtenidos no coinciden con los autores Chumacero y Vela (2020) en su investigación de propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente para incrementar el nivel de satisfacción , los resultados para la calidad de atención, podemos sustentar que el elemento más crítico en sus investigación fue la dimensión de la capacidad de respuesta, el cual consiguió una percepción negativa de parte de los encuestados, a diferencia de la dimensión de elementos tangibles que conto con el mayor nivel de percepción por parte de los usuarios

encuestados, por lo que podemos explicar que en este análisis, a diferencia de capacidad de respuesta, la fiabilidad es la que tiene menor percepción de buena con un solo 21.60% y la que tiene mayor percepción de calidad de servicio es la seguridad, de acuerdo a la tabla 3.

En relación a nuestra segunda variable satisfacción del usuario los resultados obtenidos no coinciden con el diario de Cádiz (2021), sobre el estudio de satisfacción de la cliente realizada por la empresa de Agua de Cádiz en España, de acuerdo a la cifra obtenida de 4,03 puntos sobre 5, indica que los usuarios están muy satisfechos con el servicio de agua que brinda la empresa, en este sentido se puede decir que la empresa posee un nivel alto en el tema de satisfacción del usuario. En la empresa prestadora de servicios de saneamiento se percibe el nivel de satisfacción del usuario es regular con un 89,10% y 1.30% mala, de acuerdo a la información de nuestra tabla 4.

Los resultados obtenidos coinciden con el de Maggi (2018), en su investigación tuvo como objetivo de investigación Evaluarla afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro sobre la satisfacción de los usuarios, autor concluyo que se tiene que realizar las gestiones pertinentes para que brinde un servicio de excelencia para satisfacer las necesidades del usuario; punto el cual se valida con los resultados de las encuestas aplicas los cuales nos indica que el 87,1% opina de forma regular y el 8,3% mala opinión, dándonos un resultado el cual habla de forma deficiente de la forma en que se realiza la atención al cliente en la entidad bancaria. Esto es lo que se percibe en la empresa prestadora de servicios de saneamiento, en donde satisfacción del usuario obtiene una calificación de regular con un 89.10% y malo un 1.30% de acuerdo a la tabla 4.

Respecto al primer objetivo específico describir la calidad de atención al usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021 Aceves (2018) nos habla que el área de atención al cliente se le debe dar la importancia necesaria, sim importar el tamaño de la empresa o el giro a que se dedique, dado que esta área es la que brinda una fortaleza a la entidad, dado que esta área nos

ayudara detectar a tiempo los riesgos que conlleven a convertirse en amenazas para la empresa, la cuales en el tiempo pueden ser irreparables para la empresa. En la empresa se puede que la calidad de servicio es regular, teniendo en sus dimensiones de empatía y elementos tangibles resultados desfavorables.

Los resultados obtenidos no coinciden con el de Reaño (2019) en su investigación calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del hospital regional Lambayeque, dado que las respuestas de más de la mitad de los usuarios encuestados ubicaron a la variable calidad de servicio como mala. Esto permitió deducir que, calidad de servicio donde nuestro resultado es regular, con algunas de sus dimensiones que son desfavorables como empatía y elementos tangibles resultados desfavorables de acuerdo a la tabla 5 y tabla 8.

Respecto al segundo objetivo específico Medir el nivel de satisfacción del usuario en la empresa de servicio de saneamiento Trujillo, 2021 Santamaría (2017), señala que en las necesidades de los clientes se pueden identificar los indicadores sobre la satisfacción que desean los clientes para que puedan tener una atención de calidad, En la empresa se puede que la satisfacción del usuario tiene un impacto negativo, teniendo en sus indicadores de conocimientos propios de su especialidad, brinda información clara y precisa y mantiene su actitud profesional, son los indicadores que son los más desfavorables, que con llevan a que el usuario se sienta insatisfacción en su atención

Los resultados obtenidos no coinciden con el de Hurtado (2018); en su investigación tuvo como propósito analizar la calidad en el servicio de atención y la satisfacción del cliente del centro de esparcimiento Paintball X, en el cual nos demuestra que existe muy buena satisfacción, pero a la vez existen puntos que debe perfeccionar en el tema de objetivos estratégicos que sobrelleven al cumplimiento de las metas que certifican el cumplimiento de la calidad en el servicio al cliente y la satisfacción del cliente, en los resultados más del 75% de encuestados indicaron que el nivel de satisfacción es regular, además podemos ver los resultados nos arrojan que los indicadores de conocimientos propios de su especialidad, brinda información clara y precisa y mantiene su actitud profesional, son los indicadores

que son los más desfavorables, el cual está conllevando que el usuario de la entidad prestadora de servicio de saneamiento tenga una percepción de insatisfacción sobre los servicio que brinda la empresa.

VI. CONCLUSIONES

1. Se pudo observar que la variable calidad de atención fue calificado con un 89.60 % de forma desfavorable por parte de los clientes encuestados en la empresa prestadora de servicio de saneamiento, dentro de las cuales las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta presentan los resultados negativos más resaltantes, con lo cual se concluye que la atención que se brinda a los clientes no es la más óptima.
2. Se pudo observar que la variable satisfacción del usuario fue calificado con un 90.4% de forma desfavorable por parte de los clientes en la empresa prestadora de servicio de saneamiento, en las cuales podemos apreciar las dimensiones eficiencia en la atención, trato al usuario y accesibilidad vemos que son las más resaltantes en sus calificaciones negativas, con lo cual se concluye que el usuario no está satisfecho con el servicio brindado
3. Podemos decir que la calificación con respecto al primer objetivo específico Describir la calidad de atención al usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021, no son las más óptimas ya que los resultados nos indican que los usuarios sienten que la atención es regular, teniendo en sus indicadores como estado físico de las instalaciones, claridad en orientaciones brindadas y amabilidad en el trato que tienen con la entidad, hacen presente que hay una falta de seguimiento por parte de la empresa con respecto a la atención que ofrecen.
4. Podemos decir que la calificación con respecto al segundo objetivo específico Medir el nivel de satisfacción del usuario en la empresa de servicio de saneamiento Trujillo, 2021, no son buenos resultados, dado que los usuarios sienten que una satisfacción regular por los servicios que brinda la empresa, teniendo en sus indicadores de conocimientos propios de su especialidad, brinda información clara y precisa y mantiene su actitud profesional, son los indicadores que son los más desfavorables, por lo que se tiene que mejorar para lograr una mejor satisfacción en los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al área comercial conjuntamente con el área de recursos humanos, realizar talleres, capacitación en temas de atención al usuario, al personal que labora en plataforma, las cuales deben ser constantes.

Segunda: Recomienda al área de comercial realizar las gestiones efectivas orientadas a mejorar la infraestructura de la empresa en las diferentes localidades de atención.

Tercera: Se recomienda llevar a cabo charlas motivacionales al personal que se encuentra trabajando en atención al cliente, de esta forma se obtendrá mejores resultados en los niveles de satisfacciones del usuario.

Cuarta: Se recomienda realizar una evaluación de la plataforma de atención al cliente para identificar si en el área se encuentran las personas idóneas al puesto, de lo contrario realizar los cambios necesarios, el cual ayudara a brindar una mejor calidad de servicio.

VIII. Propuesta de Mejora

Desarrollo de las estrategias para la propuesta

Objetivos	Dimensiones	Estrategias	Resultados	Responsables	Tiempo	Presupuesto
Mejorar las instalaciones para que sean visualmente atractivas.	Estrategia de elementos tangibles	Estrategia de estado físico de las instalaciones	Mejorar la satisfacción del usuario en un 90% al mejorarlas instalaciones.	El responsable será el área de logística.	Enero 2022 - julio 2022	S/ 80,000.00
Mejorar en la atención personalizada a sus clientes.	Estrategia de empatía	Estrategia de Amabilidad en el trato	El personal ofrecerá una atención inmediata al momento que ingresa el usuario.	El responsable será la jefatura de atención al cliente.	Enero 2022 - marzo 2022	S/ 5,000.00
Mejorar la comunicación entre asistente y el usuario.	Estrategia de fiabilidad	Estrategia de credibilidad	Ofrecer al cliente una comunicación más fluida y clara, donde se busque soluciones, el cual llevara a mejorar la satisfacción del usuario.	El responsable será el área de recursos humanos mediante su oficina de capacitación.	Enero 2022 - julio 2022	S/ 10,000.00
Mejorar en la rapidez de los trámites en la empresa.	Estrategia de capacidad de respuesta	Estrategia de sencillez en los trámites para la atención	Ofrecerles una inmediata solución frente a situaciones desfavorables.	El responsable será el área de recursos humanos mediante su oficina de capacitación con la supervisión del área comercial.	Enero 2022 - julio 2022	S/ 10,000.00
Mejorar en la seguridad que sienten los usuarios cuando realizan sus trámites.	Estrategia de seguridad	Estrategia de habilidad para transmitir confianza	Capacitar al empleado para una mejor calidad de la atención.	El responsable será el área de recursos humanos mediante su oficina de capacitación.	Enero 2022 - diciembre 2022	S/ 20,000.00
					Total	S/125,000.00

REFERENCIAS

Agencia Andina (2021). Impulsan espacios de diálogo virtuales para mejorar servicio de saneamiento en regiones, Entidades Prestadoras de Servicios tendrán vínculos con ciudadanos para atender necesidades urgentes. <https://andina.pe/agencia/noticia-impulsan-espacios-dialogo-virtuales-para-mejorar-servicio-saneamiento-regiones-841347.aspx>

Arias, A. (2013). Calidad de los servicios y satisfacción del usuario. Universidad Complutense de Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación. España. <https://www.researchgate.net/publication/299387472>

Ayuso, D y Begoña, G. (2015). Gestión de la calidad de cuidados en enfermería: Seguridad del paciente en Madrid. https://books.google.com.pe/books?id=cEluDwAAQBAJ&pg=PA113&dq=5+dimensiones+de+calidad+percibida+de+un+usuario+2015&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwiqnuO2iNPpAhVBGbkGHRZ_B7oQ6AEINTAC#v=onepage&q=5%20dimensiones%20de%20calidad%20percibida%20de%20un%20usuario%202015&f=false

Bitner M. (1990). Evaluating Service Encounters: The effects of Physical Surroundings and Employee Responses. doi: 10.2307/1251871

Benítez, G. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en EPS Tacna, 2016 [Tesis de grado, Universidad Jorge Basadre Grohmann], Repositorio digital institucional de la Universidad Jorge Basadre Grohmann. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/1592>

Calidad de Servicio. (2019). El Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. Obtenido de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidadde-servicio/>

- Carpio, M. (2020). Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la Teoría General de la Administración. McGraw-Hill Interamericana.
- Chumacer, J. y Vela, J. (2020). Propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente para incrementar el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA Moyobamba. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53914>
- Diario de Cadiz (2021). Satisfacción en los usuarios de Aguas de Cádiz según una encuesta, Los clientes valoran la calidad del agua, el servicio en general y la atención de los empleados, y suspenden el precio y la claridad de la factura. https://www.diariodecadiz.es/cadiz/Satisfaccion-usuarios-Aguas-Cadiz-encuesta_0_1544547490.html
- Enfoques Perú (2018). Mejoras en la relación con el cliente con capacitación de personal de Sedalib. <https://enfoquesperu.com/mejoras-en-la-relacion-con-el-cliente-con-capacitacion-de-personal-de-sedalib/>
- Fernández, M., et al. (2019). Quality indicators and patient satisfaction in colonoscopy, Artículo Científico, 42(2), 73-81. <https://doi.org/10.1016/j.gastre.2019.02.012>
- Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. México. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2003). Metodología de Investigación. 1(6) México, Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, R y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: Mc Graw Hill.
- Hoffman, K y Bateson, J. (2012). Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos. (4.^a ed.). Ediciones Cengage.
- Hurtado, (2018). La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Tacna. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19149>
- Instituto Nacional de Salud (INS) (2020). Satisfacción de usuarios. <https://web.ins.gob.pe/es/node?keys=calidad%20de%20atencion%20y%20satisfaccion>
- Juanes, B. y Blanco, J. (2001). El gato de Alicia. Modelos de calidad en la administración pública. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos
- Lengua, C. (2021). Osiptel informa ranking sobre la calidad de atención de los operadores: ¿qué criterios corresponderían evaluarse? Diario el comercio. <https://elcomercio.pe/economia/peru/osiptel-anuncia-ranking-de-calidad-de-atencion-de-los-operadores-que-criterios-deberian-evaluarse-ncze-noticia/>
- Lopez, D. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio digital institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>

- López, M. (2013). Importance of quality customer service for the performance of companies. Sonora: El buzón de Pacioli. 49
file:///C:/Users/usuario/Desktop/LIBROS%20DE%20TESIS/pacioli82.pdf
- Maggy, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio digital institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Marcillo, C., García, G., Copeland, N. y Krometis L. (2020). Drinking water quality and consumer perceptions at the point-of-use in San Rafael Las Flores, Guatemala. doi: 10.2166/wpt.2020.025
- Orozco, D., et al. (2019). Perception of quality of life in patients with chronic obstructive pulmonary disease in Spain. *Artículo Científico*, 1(1-2), 7-13.
<https://doi.org/10.1016/j.opresp.2019.08.005>
- Pizan, A., y Ellis, T. (1999). *Customer Satisfaction and Its Measurement in Hospitality Enterprises* (Vol. 1).
- Real academia española (2020) diccionario de la lengua española (edición del tricentenario). <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>
- Real academia española (2020) diccionario de la lengua española (edición del tricentenario). <https://dle.rae.es/usuario>
- Reese, C. (2008). *Industrial Safety and Health for people-oriented services*. New York, United State: Taylos & Francias Group.

- Rust, R., y Oliver, R. (1994). *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. SAGE Publications, Inc.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015), *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (5.a Ed.). Lima, Peru: Business Support Annett SRL
- Santamaría, S. (2017). Servicio al cliente. Calidad de servicio para la satisfacción del cliente. *Revista digital camaleón* (1), 6-7
<https://es.calameo.com/read/0049948255a49382dca89>
- Solano, Á. (2015). Propuesta de un plan para el mejoramiento del servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Quinindé Provincia de Esmeraldas. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica Equinoccial] Obtenido de Repositorio Universidad Tecnológica Equinoccial: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1292/1/60297_1.pdf
- Storbacka, K. (1994). Managing Customer Relationships for profit: the Dynamics of Relationship Quality, *International Journal of Service Industry Management*, 5(5), 21-38.
- Tamayo, C. (2018). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica (4ta Edición)*. Limusa Noriega Editores.
- Vargas, M.E. y Quiñonez, L.A. (2015) *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. 1(3) Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Vargas, P. (2019). La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Tacna. [Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio digital institucional de la

Universidad Privada de Tacna.
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1375>

Ventura, W. (2020). La calidad de los servicios públicos en el Perú. Blog escuela de posgrado de la universidad continental
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Calidad de atención y satisfacción del usuario en una empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021.	General ¿Qué propuesta de mejora de la calidad de atención permitirá incrementar la satisfacción de los usuarios de una empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021?	General Proponer estrategias de calidad de atención para incrementar la satisfacción de los usuarios en una empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021	General Para este trabajo de investigación no hay hipótesis.	Variable 1: Calidad de atención	Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo propositivo Diseño: no experimental y de corte transversal
	Específicos	Específicos 1. Describir la calidad de atención al usuario de la empresa prestadora de servicio de saneamiento Trujillo, 2021 2. Medir el nivel de satisfacción del usuario en la empresa de servicio de saneamiento Trujillo, 2021 3. Diseñar estrategias de mejora de la calidad de atención que permitan incrementar la satisfacción del usuario en la empresa de servicio de saneamiento Trujillo, 2021.	Específicas		Variable 2: Satisfacción del usuario

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Tipo de Escala
Calidad de atención	Ayuso y Begoña (2015) mencionan que para que exista la calidad de atención se tiene que estar enfocado en satisfacer la necesidad o expectativas, es decir el reflejo de valores y metas actuales en el sistema de atención al cliente toma la decisión de elegir el servicio y actuar en consecuencia con la atención brindada (p. 2).	Se aplicó un cuestionario SERVQUAL a los usuarios, para evaluar las condiciones del servicio de la atención de la empresa, en función a 5 dimensiones.	Elementos tangibles	Ambientes amoblados y cómodos	Ordinal	Buena Regular Mala
				Estado físico de las instalaciones		
			Fiabilidad	Credibilidad		
				Cumplimiento de expectativas		
			Capacidad de respuesta	Disposición para atender preguntas		
	Sencillez en los trámites para la atención					
	Seguridad	Conocimiento de las normas				
		Habilidad para transmitir confianza				
	Empatía	Amabilidad en el trato				
		Claridad en orientaciones brindadas				

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Tipo de Escala
Satisfacción del usuario	Moroco (2012) citado por Torres y León (2015) menciona que la satisfacción es una forma de evaluar los diferentes aspectos que poseen relación entre el usuario y el estado de la atención que cumplan con las expectativas del usuario (p. 129). Entonces la opinión de los usuarios acerca de los servicios recibidos son aspectos claves y su valoración es necesaria para brindar una adecuada atención.	Se aplicó el cuestionario SERVQUAL a los usuarios, para evaluar la satisfacción del usuario de la empresa, en función a 5 dimensiones.	Seguridad y privacidad	Privacidad en la conversación Capacidad para resolver problemas personales	Ordinal	Buena Regular Mala
			Información recibida	Brinda información clara y precisa Mantiene su actitud profesional		
			Eficiencia en la atención	No adopta un papel dominante Respeto a sus clientes Muestra humildad y paciencia		
			Trato al usuario	Amistad y buenas relaciones humanas Trato amable y cordial. Confianza y respeto mutuo		
			Accesibilidad	Conocimientos propios de su especialidad Capacidad para identificar las necesidades del usuario		

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIO EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO EN TRUJILLO, 2021.

Los datos suministrados sólo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y procesada de forma confidencial y es de carácter anónimo. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

Sí

No

INDICACIONES: Lea detenidamente y posteriormente marque con una equis (X) la alternativa de su elección según la siguiente escala:

Edad: _____ años

Sexo: Femenino () Masculino ()

Localidad: _____

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

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INDICACIONES: En el siguiente cuadro se le muestra una serie de 44 preguntas sobre

VARIABLE: MOTIVACION LABORAL

Enunciados	1	2	3	4	5
Dimensión: Elementos tangibles					
1. ¿Las instalaciones de las empresas son cómodos?					
2. ¿Los ambientes de la empresa siempre se mantienen limpias?					
3. ¿La distribución de las secciones en la empresa facilita la ubicación?					
4. ¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?					
Dimensión: Fiabilidad					

5. ¿La comunicación entre asistente y el usuario es muy buena?					
6. ¿Fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?					
7. ¿El comportamiento del personal me transmite confianza?					
8. ¿En la empresa se respeta el horario de atención?					
Dimensión: Capacidad de respuesta					
9. ¿El personal tuvo muy buena disposición al momento de responder las preguntas y quejas?					
10. ¿Considera usted que existe cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?					
11. ¿Considera que los trámites en la empresa son rápidos?					
12. ¿Considera usted que presentar una queja o reclamo son sencillos?					
Dimensión: Seguridad					
13. ¿La empresa cuenta con las señalizaciones y salidas de emergencia?					
14. ¿Considera usted que en la empresa está aplicando las normas de seguridad?					
15. ¿Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes?					
16. ¿Los clientes se sienten seguros en sus trámites con la empresa de servicios?					
Dimensión: Empatía					
17. ¿Los colaboradores mostraron amabilidad en la atención?					
18. ¿La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?					
19. ¿Las orientaciones brindadas por el personal son claras y precisas?					
20. ¿La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes?					

VARIABLE: MOTIVACION LABORAL

Enunciados	1	2	3	4	5
Dimensión: Seguridad y privacidad					
21. ¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?					
22. ¿Siente que la información brindada a la empresa es totalmente confidencial?					
23. ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?					
24. ¿Percibe que el empleado está en la capacidad de resolver su problema?					
Dimensión: Información recibida					
25. ¿Siente que los empleados son claros y precisos con la información que les brindan con respecto a sus dudas?					
26. ¿Considera usted que los conocimientos técnicos demostrados por el personal es el adecuado?					
27. ¿Siente que el personal tiene la disposición necesaria al momento de atenderle?					
28. ¿Está de acuerdo el esfuerzo del personal por dar un servicio sobresaliente?					
Dimensión: Eficiencia en la atención					
29. ¿El personal muestra una actitud de amabilidad al momento de atenderle?					
30. ¿El personal escucha atentamente lo que usted está hablando?					
31. ¿Se siente satisfecho con respecto al tiempo de duración en su consulta recibida?					
32. ¿En la atención brindada trataron con respeto?					
33. ¿Los colaboradores se muestran comprometidos con su atención?					
34. ¿Los empleados actúan con cortesía?					
Dimensión: Trato al usuario					
35. ¿Se siente satisfecho con la atención recibida por parte del personal?					
36. ¿Existe buena relación entre el trabajador y el usuario?					
37. ¿Siente que el personal respeta sus decisiones y opiniones?					
38. ¿Desde que ingreso a la empresa existe un trato amable?					

39. ¿Cómo se siente con el trato que le brinda el personal?					
40. ¿Existe total respeto por parte de personal de la entidad hacia el usuario?					
Dimensión: Accesibilidad					
41. ¿Se siente satisfecho con la atención que le brindan?					
42. ¿Siente que recibe un buen servicio de parte de los empleados de la empresa?					
43. ¿Está satisfecho con respecto a la capacidad para identificar las necesidades del usuario?					
44. ¿La empresa atiende sus necesidades en los tiempos establecidos?					

Nota: Elaboración propia.

Gracias por su participación

Anexo 4. Instrumento de validación de Juicio de expertos

Validación de experto 01 – Calidad de atención



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad de atención (variable 1)

OBJETIVO: Plantear una propuesta de mejora de la calidad de atención para incrementar la satisfacción del usuario en una empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:

Stephanie Cristina Quezada Ybañez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

25 de junio de 2021

Lic. Stephanie Cristina Quezada Ybañez

DNI N° 47026331

Validación de experto 01 – Satisfacción del usuario



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Satisfacción del usuario (variable 2)

OBJETIVO: Plantear una propuesta de mejora de la calidad de atención para incrementar la satisfacción del usuario en una empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Stephanie Cristina Quezada Ybañez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

25 de junio de 2021

Lic. Stephanie Cristina Quezada Ybañez

DNI N° 47026331

Validación de experto 02 – Calidad de atención



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad de atención (variable 1)

OBJETIVO: Plantear una propuesta de mejora de la calidad de atención para incrementar la satisfacción del usuario en una empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Petruska Ivanova Marinovich Azabache

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciada en Administración de Empresas

Lic. Petruska Ivanova Marinovich Azabache

DNI N° 46258442

25 de junio de 2021

Validación de experto 02 – Satisfacción del usuario



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad de atención (variable 1)

OBJETIVO: Plantear una propuesta de mejora de la calidad de atención para incrementar la satisfacción del usuario en una empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Petruska Ivanova Marinovich Azabache

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciada en Administración de Empresas

25 de junio de 2021

Lic. Petruska Ivanova Marinovich Azabache

DNI N° 46258442

Validación de experto 03 – Calidad de atención



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad de atención (variable 1)

OBJETIVO: Plantear una propuesta de mejora de la calidad de atención para incrementar la satisfacción del usuario en una empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Daniel Pérez, Jorge Augusto

GRADO ACADÉMICO: Doctor en Administración

Fecha: 19 de junio del 2021.

Dr. Daniel Pérez, Jorge Augusto

DNI: 17812596

Validación de experto 03 – Satisfacción del usuario



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Satisfacción del usuario (variable 2)

OBJETIVO: Plantear una propuesta de mejora de la calidad de atención para incrementar la satisfacción del usuario en una empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Daniel Pérez, Jorge Augusto

GRADO ACADÉMICO: Doctor en Administración

Fecha: 19 de junio del 2021.

Dr. Daniel Pérez, Jorge Augusto

DNI: 17812596

Validación de experto 04 – Calidad de atención



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Calidad de atención (variable 1)

OBJETIVO: Plantear una propuesta de mejora de la calidad de atención para incrementar la satisfacción del usuario en una empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Daniel Pérez, Jorge Augusto

GRADO ACADÉMICO: Doctora en Administración

Fecha: 19 de junio del 2021.

Dra. Quispe López Jenny Martha

DNI: 32924318

Validación de experto 04 – Satisfacción del usuario



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Satisfacción del usuario (variable 2)

OBJETIVO: Plantear una propuesta de mejora de la calidad de atención para incrementar la satisfacción del usuario en una empresa prestadora de servicio de saneamiento en Trujillo, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Quispe López Jenny Martha

GRADO ACADÉMICO: Doctora en Administración

Fecha: 19 de junio del 2021.

Dra. Quispe López Jenny Martha

DNI: 32924318

Anexo 5: Autorización para recolección de datos

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo WILDER DENYS RAMOS CONTRERAS
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
identificado con DNI N° 18010410, en mi calidad de GERENTE
COMERCIAL
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
del área de GERENCIA COMERCIAL
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa: Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de La Libertad Sociedad Anónima
(Nombre de la empresa)
con R.U.C N° 20131911310, ubicada en la ciudad de Trujillo – La Libertad.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor: Juan Carlos Méndez Azabache Identificado con DNI N° 41644663, de la (X)Carrera profesional Contabilidad / Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

INFORMACION SOBRE RECLAMOS Y QUEJAS DE LA EMPRESA;

con la finalidad de que pueda desarrollar su (X)Trabajo de Investigación, ()Tesis, para optar al grado de (X)Bachiller, o ()Título Profesional.

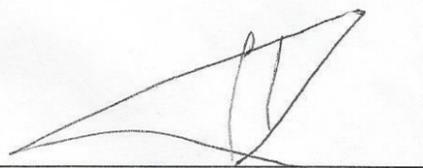
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del Representante Legal
DNI: 18010410

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante
DNI: 41644663



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO EN TRUJILLO, 2021", cuyo autor es MENDEZ AZABACHE JUAN CARLOS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 23 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA DNI: 32924318 ORCID 0000-0001-7624-9695	Firmado digitalmente por: JMQUISPEL el 23-12- 2021 23:31:20

Código documento Trilce: TRI - 0244971