



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Políticas públicas y la atención al cliente en una entidad prestadora
de servicios de saneamiento Grau S.A - Piura

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

AUTORA:

Guarderas Farfan, Dina Paola (ORCID: 0000-0001-8557-3761)

ASESORA:

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita de Jesus (ORCID: 0000-0002-1162-8755)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas publicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios y a mis padres, por guiarme en todo momento y ser mi soporte en cada logro de mis metas personales.

Agradecimiento

A todos y cada uno de los integrantes de mi familia, por ser un círculo muy unido y esto nos permite llenarnos de energía y fuerza para salir adelante y lograr los objetivos que nos planteamos tanto personal como profesional.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	59
VI. CONCLUSIONES	64
VII. RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS	68
ANEXOS	73

Índice de tablas

Tabla 3 ¿La entidad prestadora de servicios ejecuta el diagnóstico institucional?	26
Tabla 4 ¿Toma en cuenta la información y diagnóstica para elaborar los planes?	27
Tabla 5 ¿En la planificación institucional considera los requerimientos de los clientes?	28
Tabla 6 ¿La institución integra en sus planes la situación socio - económica de los clientes?	29
Tabla 7 ¿La entidad prestadora formula objetivos en función de las necesidades de los clientes?	30
Tabla 8 ¿La institución elabora estrategias para mejorar la calidad del servicio que presta a los clientes?	31
Tabla 9 ¿La entidad prestadora determina los servicios que permita atender las demandas de los clientes?	32
Tabla 10 ¿La entidad plantea políticas relacionadas con la atención adecuada al cliente?	33
Tabla 11 ¿La entidad prestadora toma en cuenta las necesidades de los clientes en las actividades operativas?	34
Tabla 12 ¿Los planes institucionales se articulan con la legislación administrativa que regula el desarrollo de los ciudadanos?	35
Tabla 13 ¿La entidad prestadora considera los proyectos integrales de la ciudad?	36
Tabla 14 ¿La entidad prestadora toma en cuenta las opiniones de los clientes?	37
Tabla 15 ¿La institución evalúa los resultados obtenidos en relación con los objetivos planteados?	38
Tabla 16 ¿La entidad prestadora propone lineamientos a futuro para una mejor atención a los clientes?	39
Tabla 17 ¿Considera usted que las instalaciones de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura son cómodas?	40
Tabla 18 ¿Piensa que el sistema comercial de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es óptimo?	41

Tabla 19 ¿Considera que las herramientas digitales de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Grau S.A. – Piura, es fácil de utilizar?	42
Tabla 20 ¿Considera que el personal de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Grau S.A. – Piura, transmite confianza?	43
Tabla 21 ¿El personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura cumple eficazmente sus funciones?	44
Tabla 22 ¿Considera que el servicio que presta la entidad es pertinente?	45
Tabla 23 ¿El servicio que presta la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es de calidad?	46
Tabla 24 ¿Piensa que el cliente está satisfecho con el servicio que recibe de la institución?	47
Tabla 25 ¿El servicio brindado por la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es oportuno?	48
Tabla 26 ¿El personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura está dispuesto en atender los requerimientos de los clientes?	49
Tabla 27 ¿El personal de la empresa se interesa en solucionar los problemas presentados?	50
Tabla 28 ¿La capacitación que brinda la entidad prestadora de servicios de saneamiento al personal, se refleja en la atención al cliente?	51
Tabla 29 ¿Las instalaciones del local de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura están limpias y ordenadas?	52
Tabla 30 ¿El local de la empresa tiene señaladas las zonas de seguridad?	53
Tabla 31 ¿El local de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es pertinente al servicio brindado?	54
Tabla 32 ¿Considera que el personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es amable con los clientes?	55
Tabla 33 ¿El personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es respetuoso con los clientes?	56
Tabla 34 ¿El personal de la empresa atiende las demandas de los clientes?	57
Tabla 35 ¿El horario de atención del personal de la empresa es pertinente a los requerimientos de los clientes?	58

Índice de figuras

Figura 1 ¿La entidad prestadora de servicios ejecuta el diagnóstico institucional?	26
Figura 2 ¿Toma en cuenta la información y diagnóstica para elaborar los planes?	27
Figura 3 ¿En la planificación institucional considera los requerimientos de los clientes?	28
Figura 4 ¿La institución integra en sus planes la situación socio - económica de los clientes?	29
Figura 5 ¿La entidad prestadora formula objetivos en función de las necesidades de los clientes?	30
Figura 6 ¿La institución elabora estrategias para mejorar la calidad del servicio que presta a los clientes?	31
Figura 7 ¿La entidad prestadora determina los servicios que permita atender las demandas de los clientes?	32
Figura 8 ¿La entidad plantea políticas relacionadas con la atención adecuada al cliente?	33
Figura 9 ¿La entidad prestadora toma en cuenta las necesidades de los clientes en las actividades operativas?	34
Figura 10 ¿Los planes institucionales se articulan con la legislación administrativa que regula el desarrollo de los ciudadanos?	35
Figura 11 ¿La entidad prestadora considera los proyectos integrales de la ciudad?	36
Figura 12 ¿La entidad prestadora toma en cuenta las opiniones de los clientes?	37
Figura 13 ¿La institución evalúa los resultados obtenidos en relación con los objetivos planteados?	38
Figura 14 ¿La entidad prestadora propone lineamientos a futuro para una mejor atención a los clientes?	39
Figura 15 ¿Considera usted que las instalaciones de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura son cómodas?	40

Figura 16 ¿Piensa que el sistema comercial de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es óptimo?	41
Figura 17 ¿Considera que las herramientas digitales de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Grau S.A. – Piura, es fácil de utilizar?	42
Figura 18 ¿Considera que el personal de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Grau S.A. – Piura, transmite confianza?	43
Figura 19 ¿El personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura cumple eficazmente sus funciones?	44
Figura 20 ¿Considera que el servicio que presta la entidad es pertinente?	45
Figura 21 ¿El servicio que presta la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es de calidad?	46
Figura 22 ¿Piensa que el cliente está satisfecho con el servicio que recibe de la institución?	47
Figura 23 ¿El servicio brindado por la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es oportuno?	48
Figura 24 ¿El personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura está dispuesto en atender los requerimientos de los clientes?	49
Figura 25 ¿El personal de la empresa se interesa en solucionar los problemas presentados?	50
Figura 26 ¿La capacitación que brinda la entidad prestadora de servicios de saneamiento al personal, se refleja en la atención al cliente?	51
Figura 27 ¿Las instalaciones del local de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura están limpias y ordenadas?	52
Figura 28 ¿El local de la empresa tiene señaladas las zonas de seguridad?	53
Figura 29 ¿El local de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es pertinente al servicio brindado?	54
Figura 30 ¿Considera que el personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es amable con los clientes?	55
Figura 31 ¿El personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es respetuoso con los clientes?	56
Figura 32 ¿El personal de la empresa atiende las demandas de los clientes?	57
Figura 33 ¿El horario de atención del personal de la empresa es pertinente a los requerimientos de los clientes?	58

Resumen

La actual investigación denominada: Políticas públicas y la atención al cliente en una entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A.-Piura; tiene como objetivo general: Determinar el nivel de relación entre las políticas públicas y la atención al cliente en una entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. – Piura. En tal sentido se puso en práctica la metodología no experimental, descriptiva, correlacional, transversal, de la misma manera la muestra de estudio no probabilística por conveniencia estuvo conformada por 30 usuarios de la referida entidad. Además, los instrumentos para el recojo de la información fueron dos cuestionarios, los cuales que previamente fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad respectivas. El principal resultado señala que 3/5 de los sujetos de la investigación manifiesta que siempre y casi siempre la organización formula objetivos en función de las necesidades de los clientes. Por último, se estableció una correlación alta, directa y significativa entre las variables de estudio, ya que el Rho de Spearman, fue de ,888**.con un nivel de significancia de ,000.

Palabras claves: Políticas públicas, atención, cliente, diseño, formulación.

Abstract

The current research called: Public policies and customer service in a sanitation service provider Grau S.A.-Piura; Its general objective is: To determine the level of relationship between public policies and customer service in an entity that provides sanitation services Grau S.A. – Piura. In this sense, the non-experimental, descriptive, correlational, cross-sectional methodology was put into practice, in the same way the non-probabilistic study sample for convenience was made up of 30 users of the aforementioned entity. In addition, the instruments for collecting the information were two questionnaires, which were previously submitted to respective validity and reliability criteria. The main result indicates that 3/5 of the research subjects state that the organization always and almost always formulates objectives based on the clients needs. Finally, a high, direct and significant correlation was established between the study variables, since Spearman's Rho was $.888^{**}$, with a significance level of $.000$.

Keywords: Public policies, attention, customer, design, formulation.

I. INTRODUCCIÓN

La finalidad del presente proyecto de investigación es comprobar el nivel de relación entre las políticas públicas y la atención al cliente en una entidad de prestadora de servicios saneamiento Grau-Piura. Para ello es necesario y pertinente realizar un diagnóstico objetivo, integral para facilitar el logro de los objetivos propuestos.

Los diferentes estudios internacionales mencionan que la calidad, eficiencia, eficacia y efectividad de las empresas sin usar las normas ISO 9001:2015 es de un 17%, sin embargo, en aquellas organizaciones de diferente naturaleza, en las cuales se aplicaron las normas ISO, tanto en los procesos como en los resultados, su estándar de productividad llegó a 28%, de la misma manera señala que a nivel mundial las diferentes empresas como la de servicios de saneamiento Grau realizan sus gestiones bajo un enfoque por resultados, restando de esta manera posibilidades de eficacia y eficiencia que sí lo garantiza el enfoque por procesos. En tal sentido se aprecia que los objetivos no son alcanzados, el servicio ofrecido no es de calidad, lo que produce insatisfacción en el cliente (Alvarado, 2022)

De la misma manera el análisis situacional de las diferentes políticas públicas de los distintos países del mundo nos indica que éstas están descontextualizadas, son poco eficaces y no permiten un auténtico desarrollo económico, social y político de las diferentes clases sociales, es decir, no se aprecia voluntad política de los gobiernos de turno por tratar de implementar políticas equilibradas, justas y que promuevan la satisfacción de las necesidades de los diferentes grupos sociales. Ello se ve reflejado en el desequilibrio existente en los campos de educación, salud, empleo, infraestructura; lo cual señala indicadores de pobreza y pobreza extrema en muchas poblaciones del planeta, especialmente en los continentes africano y americano (Roth, 2021).

El cliente del Municipio del Pasto, Colombia, considera que su opinión no es tomada en cuenta sobre el servicio que recibe en las diferentes entidades, no se consideran dentro del planeamiento estratégico sus demandas, necesidades, expectativas y metas a alcanzar, de la misma manera no se llevan a cabo acciones

diagnósticas objetivas y contextualizadas para así optimizar la atención al cliente dentro de políticas de calidad efectivas, eficaces y funcionales. En este sentido es de gran importancia recoger la opinión del cliente para concretar las estrategias planteadas a favor de la población. (Yépez, 2018).

En los países de América Latina no se consideran dentro del planeamiento estratégico sus demandas, necesidades, expectativas y metas a alcanzar de parte del cliente, de la misma manera no se llevan a cabo acciones diagnósticas objetivas y contextualizadas para así optimizar la atención al cliente dentro de políticas de calidades efectivas, eficaces y funcionales. Se recomienda recoger la opinión del cliente para concretar las estrategias planteadas a favor de la población (Naciones Unidas, 2018).

La atención al usuario en los hospitales de Callao, se relaciona con estándares de calidad y de atención respetuosa, digna y humana a cada uno de los pacientes, existe una norma que promueve los niveles de calidad de atención al usuario, pero esta no es aplicada, poco promovida y analizada, no sólo en los establecimientos de salud; sino en las diferentes entidades públicas y privadas. Se debería actualizar la normativa citada en base a las características actuales mundiales y nacional, asimismo la intervención del ministerio de salud, con el propósito de brindar servicios de calidad (Delgado, 2018).

Debe tenerse en cuenta que la mayoría de los clientes se encuentren insatisfechos y se alcanzan estándares de calidad a excepción de la limpieza, llama la atención que las condiciones estructurales de los principales establecimientos no han sido diseñadas en base a políticas efectivas y funcionales de calidad y a la naturaleza de sus funciones y tareas. Finalmente recomienda renovar las condiciones estructurales en base a la actualización de políticas de calidad (Suárez, 2018).

No existe una política de atención y mantenimiento de calidad y satisfacción de los ciudadanos que acceden al servicio de la administración tributaria de Lima (SAT), es decir, no existe preocupación por liderar en el mercado en las diferentes

ramas, sino de satisfacer las demandas del cliente en sus mínimos estándares, en cambio, dentro del sector privado, la competencia es atraer a los clientes y ofrecerles servicios y bienes de calidad de acuerdo a una política firme, objetiva, próspera y visionaria. El sector público tendría que adecuar sus estándares de calidad, atención oportuna, infraestructura y equipos, cumpliendo con las exigencias al igual que el sector privado (López, Olivera & Tinoco, 2018).

En las instituciones públicas existe una percepción insatisfecha de los usuarios, clientes y público en general que se ofrecen en estas entidades, señalan que hay una mala atención al usuario y los bienes y servicios ofrecidos son de mala calidad, por ello se plantea la necesidad de planificar, diseñar y evaluar planes de acción que permitan confirmar o negar el estado situacional anteriormente expuesto. Los planes a realizar, serían con la mejor intención, a fin que el asegurado o usuario del servicio público, satisfaga sus necesidades básicas, asimismo asegure la confianza y apoyo de las acciones y estrategias que implica el establecimiento de políticas de cálida (Hernández, 2020)

En relación directa al diagnóstico integral y holístico realizado en los diferentes contextos e investigaciones y buscando la solución científica de la problemática planteada se propone la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de relación entre las políticas públicas y atención al cliente en una entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A-Piura?, a) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones diseño y tangibilidad? b) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones formulación y fiabilidad? c) ¿Cuál es la relación entre implementación y capacidad de respuesta?, d) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones evaluación y seguridad? y e) ¿Cuál es la relación entre evaluación y empatía?

Dentro del aspecto social la investigación se justifica en el sentido que aporta soluciones precisas y objetivas con relación a las políticas públicas existentes en las diferentes investigaciones y aportes de la ciencia.

Además, que señala lineamientos para atender a los clientes, en este caso de la entidad prestadora de servicios, de acuerdo a políticas públicas actualizadas y pertinentes a los indicadores de diagnóstico analizados previamente.

En el ámbito teórico la investigación busca ampliar, consolidar y/o modificar las teorías, conceptos y definiciones en relación a los variados modelos de políticas públicas y la atención al cliente en diferentes entidades. Ello es fundamental para el planteamiento y puesta en marcha de diferentes investigaciones e innovaciones para, de esta manera, mejorar la calidad de vida de los diferentes pobladores.

En el contexto metodológico la investigación presenta lineamientos, estrategias y mecanismos de acción para comprender la relación directa, objetiva y significativa entre las variables presentadas anteriormente. De esta manera se plantea una metodología correlacional para comprobar el estándar de vínculo de las variables señaladas: políticas públicas y atención al cliente.

Para el desarrollo objetivo y veraz de la investigación se propone el siguiente objetivo general: Determinar el nivel de relación entre las políticas públicas y la atención al cliente en una entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura, 2022. Por otra parte, con el propósito de facilitar el logro del objetivo anteriormente planteado se señalan los siguientes objetivos específicos: a) Realizar el diagnóstico de la relación entre las dimensiones diseño y tangibilidad. b) Establecer la relación entre las dimensiones formulación y fiabilidad c) Conocer la relación entre implementación y capacidad de respuesta d) Aprender la relación entre las dimensiones evaluación y seguridad y e) Determinar la relación entre evaluación y empatía

Asimismo, con la finalidad de comprobar de manera científica los presuntos grados de relación entre las variables y dimensiones se proponen las siguientes hipótesis: Existe relación entre las políticas públicas y atención al cliente en una entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A-Piura. a) Existe relación entre las dimensiones del diseño y tangibilidad. b) Existe relación entre dimensiones formulación y fiabilidad. c) Existe relación entre implementación y

capacidad de respuesta. d) Existe relación entre evaluación y seguridad. e) Existe relación entre evaluación y empatía.

II. MARCO TEÓRICO

Concluida la presentación del planteamiento del problema a continuación se detallan las investigaciones previas y elementos teóricos generales y específicos que se relacionaron con la investigación realizada.

Quinayás (2017), en su investigación llevada a cabo en Colombia manifiesta que es prioridad para el funcionario realizar un trabajo coordinado y en equipo en la organización, teniendo en consideración la vulnerabilidad de los adultos y también indica que las políticas públicas están diseñadas desde un enfoque asistencial e igualdad, siendo importante e indispensable que los funcionarios atiendan con pertinencia las demandas, necesidades y expectativas de los clientes de las diferentes organizaciones independientemente de su naturaleza y tareas, y también la implementación de nuevas herramientas digitales. En este sentido, al tratarse de adultos mayores, se considera que, deberían tener ciertas prioridades, como atención oportuna y de calidad, asimismo los centros de salud deberían mejorar sus plataformas digitales a fin de llegar a la población en general.

En su investigación, Céspedes (2022) determina en qué medida la Gestión de Políticas Públicas se relaciona con la calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes, durante el año 2021, para ello se aplicaron los principios de la metodología cuantitativa, transversal, correlacional, no experimental, la muestra de estudio probabilística por conveniencia estuvo compuesta por 44 profesionales de las ciencias de la salud, los principales resultados señalan que la mayoría de los sujetos establecen la existencia de un nivel medio de las variables propuestas, existe una correlación alta entre las políticas públicas y la atención al cliente debido a la existencia de una RHo de ,869**. En muchas entidades del estado, se observa deficiencia en la atención al ciudadano, ocasionando molestias e insatisfacción en el servicio brindado, considero que, siendo establecimientos públicos, estos deben contar con personal suficiente, equipamiento y estructura adecuada.

Tinco, (2022) en su investigación demuestra el grado de asociación de las variables “calidad de servicio y satisfacción del cliente, para ello se tuvo en cuenta la metodología cuantitativa, correlacional, descriptiva, no experimental, por otra parte, la muestra no probabilística intencional estuvo compuesta por 114 personas, de la misma manera los instrumentos de recojo de datos fueron tesis, artículos científicos, publicaciones e informes, finalmente se concluye en la existencia de una elación moderada, directa y significativa entre las variables empatía y satisfacción al cliente, ello debido a la existencia de una correlación de Pearson de ,681**. Ello implica que los diferentes modelos de políticas públicas que promueven las organizaciones fomentan la empatía entre los usuarios para así mejorar los niveles de atención.

En el ámbito nacional, Durand (2019) hizo un estudio relacionado con la violencia de género y las políticas públicas, según las políticas públicas ejercidas en el lugar de estudio y habiendo recogido las opiniones de los representantes del centro de emergencia mujer y de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho a través de la entrevista a profundidad y de una guía de análisis documental, concluye que las políticas públicas se alejan de la promoción de las dimensiones de los clientes como son el personal, social, económico y sexual el antecedente se relaciona con la investigación en el sentido que sirve de referente metodológico para el desarrollo de la presente investigación. Las políticas públicas, son establecidas para brindar servicios óptimos en las entidades del estado, en muchas de ellas no se aplican y/o cumple a cabalidad, generando desconfianza y malestar en la población vulnerable.

Salazar y Yampufé (2020) en su importante investigación determinar la percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes. el principal resultado señala que el 42,2% se muestran indiferentes con el nivel de servicio que brinda el citad centro de estudios superiores, finalmente se determina una correlación significativa y directa entre las variables factores tangibles y satisfacción al cliente. Ello implica que el diseño de políticas públicas coherentes y objetivas permite que la tangibilidad presente en los

bienes y servicios sea funcional y significativa para los clientes de las diferentes empresas.

En su investigación Figueroa (2020) evalúa a los funcionarios en los gobiernos locales de la Región La Libertad-Perú 2020, el resultado señala que la mayoría de ellos siempre y casi siempre considera que la información proporcionada permite la comprensión y tratamiento de los problemas jurídicos presentados, existe una influencia significativa entre diseño y formulación de las políticas públicas y el proceso de implementación, para ello es sustancial que el proceso de planificación tome en cuenta un análisis serio, integral y objetivo de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para así establecer políticas coherentes, serias y confiables a mediano y largo plazo. Las políticas a establecer deben ser claras y precisas, con el propósito de salvaguardar el bienestar de los ciudadanos.

Dávila (2018) en referencia a la variable atención al cliente, manifiesta que, la calidad de atención al cliente de la CMAC; tiene como principal resultado, clientes consideran que la entidad posee adecuados, pertinentes y coherentes criterios de atención al cliente y que los clientes poseen bajo conocimiento del producto que ofrece la entidad en sus diversos departamentos. Por ello es fundamental y necesario que la empresa considere como prioritaria una política de imagen institucional que incluya las características, ventajas y calidad de los servicios que se ofrecen en sus diferentes oficinas, ello implica atender al cliente con prioridad, pertinencia y exclusividad.

Además, Lalupú (2017) en su investigación en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016, tiene como principal resultado la existencia de indicadores altos y confiables de satisfacción del cliente a los bienes y servicios que brinda la municipalidad, los clientes están satisfechos, en sus variadas dimensiones sobre la calidad del servicio municipal incluyendo la dimensión de las contribuciones. Esta atención a los clientes y contribuyentes resulta esencial e importante para el logro de las metas y expectativas que la municipalidad plantea en función de las principales necesidades de los usuarios.

Huisa (2019) en su investigación señala como evaluar el sistema de gestión de seguridad en la unidad minera Tacaza - CIEMSA, el instrumento de recojo objetivo de la información es la encuesta anteriormente sometida a validez y confiabilidad respectivas, el esencial resultado señala que el 89% del personal tiene las capacidades para evaluar los daños posibles que ocurren dentro de la minera como parte de la política de seguridad que establece la organización. La existencia de una correlación directa y significativa entre las variables evaluación y seguridad en la Unidad minera, lo cual repercute en los niveles de satisfacción de todo el personal de la empresa.

En al contexto local Ramos (2021) en relación a la variable atención al cliente, el análisis es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana (Perú) durante el 2019, el principal resultado señala que la mayoría está totalmente satisfecha con la calidad de servicio que se ofrece, además que la calidad del servicio de los diferentes restaurantes se vincula significativamente con la satisfacción del cliente en los restaurantes de la ciudad de Sullana. En este sentido se considera que, si cumple con las exigencias de los clientes en cuanto a los platos que solicitan, estos importantes negocios ofrecen precios de sus platos al alcance de los clientes de los diferentes estratos socio – económicos.

La variable Modelo de Políticas Públicas se sustenta en el Marco de Modernización de la Gestión Pública y el enfoque por competencias de los diferentes actores que intervienen directa e indirectamente en ella, este se presenta como propuesta concreta, fiable y segura para solucionar los estructurales problemas, sociales, económicos y políticos que se presentan en las diferentes sociedades y, de la misma manera satisfacer las complejas e importantes demandas, exigencias y necesidades de los clientes de los variados contextos. (Chávez 2020)

La Presidencia de Consejo de ministros, secretaria general & secretaria de gestión pública (2012) la política pública de modernización del estado de la gestión pública al 2021, fue publicada en el año 2013, bajo el Decreto Supremo No 004,

Los ciudadanos demandan un estado moderno, al servicio de las personas, lo cual implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos, con ese sentido, la presente política caracteriza ese Estado Moderno como aquél orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas). La política pública, está orientada al ciudadano, en dar atención en todos los ámbitos y más aún, ofreciendo atención de calidad en los servicios básicos, (agua, desagüe, luz, salud).

Modernizar la gestión pública es una responsabilidad de todas las autoridades, funcionarios y servidores del estado en cada uno de sus organismos y niveles de gobierno, en ese sentido, cualquier esfuerzo que apunte a elevar los niveles de desempeño de las entidades del estado a favor de los ciudadanos debe involucrar a los diversos sectores y niveles de gobierno. El propósito principal de la modernización del estado es, acercar las entidades del publicas al ciudadano de pie, a fin de facilitar y brindar los servicios que este brinda, asimismo cada nivel de gobierno conoce las necesidades de sus localidades, por tal razón se debe trabajar en conjunto por el bienestar de la población en general.

Por lo tanto, la modernización de la gestión pública es una política de Estado que alcanza a todas las entidades públicas que lo conforman, sin afectar los niveles de autonomía que les confiere la ley, compromete al Poder Ejecutivo, organismos autónomos, gobiernos descentralizados, instituciones políticas y la sociedad civil, a través de sus distintas organizaciones. Para verificar que esta política se cumpla, deben implementar y/o diseñar, mecanismos de supervisión, a fin que el usuario presente sus inquietudes, y haga prevalecer su derecho como tal y lo más importante tomar en cuentas sus sugerencia e inquietudes.

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2018) considera que el modelo de políticas públicas busca aplicar soluciones concretas, efectivas y funcionales que aplica la política a los grandes problemas de las comunidades. En tal sentido se basan en un diagnóstico concreto y veraz para poder establecer planes y proyectos ejecutados por el Estado, los gobiernos regionales y locales.

Pedroza (2018) argumenta que el modelo de políticas públicas se basa en acciones de diseño, planificación, ejecución y evaluación de una serie de acciones y estrategias orientadas a satisfacer las necesidades y demandas más urgentes de las comunidades, promoviendo de esta manera la empatía y asertividad entre empleados y empleadores.

La secretaria de Planeación (2017) describe una serie de enfoques de las políticas públicas que buscan entender los esfuerzos e iniciativas de los diferentes organismos con la finalidad de resolver los grandes e influyentes socio - económicos – políticos, al respecto señala que el enfoque de derechos humanos en políticas implica otorgar las oportunidades necesarias, justas y dignas para que todos y cada uno de los habitantes de un país viven en condiciones de desarrollo equilibrado. Buscan la trascendencia de la persona mediante la solución de los graves problemas estructurales.

El enfoque de género en políticas públicas busca atender a la mujer, esencialmente, en el tratamiento justo y equilibrado de sus derechos, se plasman acciones y estrategias para que la mujer pueda tener las mismas oportunidades de desarrollo que los varones en las distintas dimensiones de la vida, por otra parte, el enfoque poblacional en políticas públicas busca atender las demandas de las poblaciones según su ciclo de vida, edad, movimientos migratorios, etc. Encarga esta responsabilidad directa a los municipios para que prevean el desarrollo de las poblaciones en los aspectos políticos, sociales, económicos, etc.

Por otra parte, la variable Atención al cliente se sustenta en los principios, propuestas e investigaciones del Modelo Servqual. Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993) señalan que el mismo se basa en otorgar lineamientos y criterios concretos para poder diferenciar entre las expectativas de los clientes con respecto a un bien o servicio y la calidad real y objetiva de los mismos, es decir, otorga un rol esencial, protagonista al cliente para promover una propuesta de calidad a los bienes y servicios de las diferentes empresas. Ello permite darle eficiencia, eficacia y calidad a los diferentes modelos de gestión pública que se promuevan en las distintas organizaciones independientemente de su naturaleza.

En tal sentido Giese y Cote (2019) con relación al modelo anterior descrito, consideran que las diferentes organizaciones buscan asegurar y ofrecer bienes de calidad tomando en cuenta la aprobación de los clientes, para ello proponen dimensiones importantes como la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y confiabilidad. Es necesario y oportuno la puesta en marcha de acciones diagnósticas que aseguren un adecuado estudio y así la planificación segura de estrategias eficaces y eficientes.

Brooks (1995) autor de la teoría de la equidad, se refiere al nivel de aceptación de clientes o empresarios con relación a los precios, trato, tiempo y atención desplegada en las diferentes operaciones mercantiles. Esta teoría se inclina al nivel socioeconómico de los clientes, presentar diversidad de productos y precios en el mercado.

La teoría de la atribución causal hace mención a las causas fundamentales en las que los clientes se sienten satisfechos o insatisfechos con las diferentes operaciones mercantiles realizadas. Estas causas también hacen referencia a factores intervinientes como el clima, la educación de los usuarios, la personalidad de los agentes, etc.

Asimismo, la teoría de del desempeño o resultado hace referencia a las sensaciones, percepciones, sentimientos de los clientes con relación a los bienes y servicios ofrecidos. Para ello el empleador debe garantizar las condiciones necesarias para satisfacer las demandas de los clientes en sus diferentes dimensiones.

La teoría de las expectativas se refiere a los conocimientos previos que poseen los clientes con respecto a la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen. Éstas pueden ser positivas cuando la calidad de los productos y servicios superan a las expectativas iniciales de los clientes.

Finalmente, la teoría de las colas se refiere a la espera que realizan los clientes para obtener determinados bienes y servicios. Esta teoría nace de un planteamiento

matemático propuesto anteriormente. El tratamiento de esta teoría se plasma cuando la demanda y la oferta no se encuentra en el mismo nivel de relación.

En relación a las definiciones de las dimensiones de la variable Modelo de políticas públicas, según el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2018) considera que la dimensión diseño se refiere exclusivamente a identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que giran alrededor de un problema público, para establecer un ideal y seleccionar las estrategias adecuadas que permitan solucionar estructuralmente la situación económica, social y política descrita y, de esta manera darle mayor nivel de tangibilidad a los bienes que permitan la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

La dimensión formulación se refiere básicamente a estructurar las metas, objetivos, lineamientos, actividades y estrategias que faciliten la concretización de la política pública en relación a las necesidades sociales expuestas. En esta fase se analiza y recopila información importante.

La dimensión implementación se refiere a disponer en acción las estrategias y actividades diseñadas anteriormente, se trata de otorgarle un enfoque horizontal y procesual para de esta manera se establezcan posibilidades y alternativas de cambios en el accionar mismo, de la misma manera que influye de manera directa, influyente y positiva en los niveles de satisfacción auténtica y significativa de los clientes de las diferentes entidades.

La dimensión evaluación se refiere a relacionar de manera directa y objetiva los resultados y procesos alcanzados con los proyectos y planes de acción llevados a cabo. Implica, además, evaluar los procesos anteriores con miras a mejoras sustanciales y continuas. (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2018)

Por otra parte, Cedeño (2018) considera que la mayoría de los municipios latinoamericanos los servicios básicos como agua, desagüe, luz son de baja calidad, no se evidencia una política integral, además, llama la atención la indiferencia de los pobladores con respecto a la frecuencia y calidad de los citados

servicios, ya que los consideran como un acto de caridad y no como atención a sus derechos que les corresponden por dignidad. En este sentido, por tratarse de servicios básicos y necesarios para población, el ente regulador debería establecer políticas integrales de servicios básicos en atención a las justas demandas y exigencias de los ciudadanos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Sánchez, Reyes & Mejía (2018) señalan que la presente investigación será básica debido a que nos da a entender el estado situacional en particular y el nivel de relación entre las variables de políticas públicas y atención al cliente. Es decir, este tipo de investigación no aplica ningún plan de tratamiento didáctico y estratégico sobre las variables de estudio. De la misma manera corresponderá al estudio corresponderá al diseño de Investigación No Experimental Correlacional- Transaccional.

De la misma manera se tendrán en cuenta los principios, recomendaciones y exigencias del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (2020), el mismo que busca promover el desarrollo de la ciencia, la investigación y creatividad en sus diferentes aspectos. De esta manera se trata de aportar conocimientos y experiencias para de esta manera encontrar soluciones concretas y aprovechar, como en el presente caso, las ventajas del trabajo remoto y su influencia recíproca en la gestión administrativa de las escuelas.

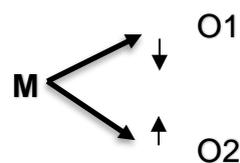
Al respecto Guillén, Sánchez y Begazo (2020) manifiestan que la actual investigación es de corte no experimental ya que no se ha planificado, diseñado, ejecutado ni evaluado ningún plan de acción para el tratamiento efectivo y directo de las variables modelo de políticas públicas y atención al cliente en la EPS - Grau. Por otra parte, Sánchez, Reyes & Mejía (2018) manifiestan que la investigación será sustantiva ya que aporta soluciones teóricas importantes, efectivas y funcionales a los diferentes problemas que se presentan en la sociedad en relación a las políticas públicas y atención al cliente en la empresa EPS - Grau.

Los métodos del siguiente informe de investigación se señalan a continuación teniendo en cuenta los siguientes criterios:

La investigación será transversal porque estudia el estándar de relación existente entre las variables de estudio en la actualidad considerando sus reales condiciones e impactos. Al respecto Álvarez (2020) concluye que las diferentes actividades, hechos y circunstancias son diferentes unas de otras independientemente de la influencia del espacio y tiempo en las que ocurren. Es decir, el comportamiento de las variables de políticas públicas y atención al cliente en sus diferentes propiedades y características específicas son diferente.

La investigación será descriptiva, ya que manifiesta los indicadores concretos y objetivos de las variables de estudio de manera independiente, para luego someterlos a criterios inferenciales y así corroborar el estándar de relación existente. En este sentido Guevara; Verdesoto & Castro (2020). señalan que este tipo de investigación se orienta a determinar con objetividad el estado situacional de las variables de estudio de manera objetiva y real. Por otra parte, la investigación aplicará los métodos cuantitativos para verificar el logro de los objetivos y metas propuestas previamente. Para ello hará uso efectivo y metodológico de programas con Excel y SPSS.

Se aplicará un diseño correlacional simple, debido a que se buscará determinar la relación entre una variable y otra.



Dónde:

M: Representa a la muestra compuesta por 30 clientes de la entidad prestadora de servicios saneamiento Grau S.A

Ox: Variable Modelo de políticas públicas

Oy: Variable atención al cliente

r: La relación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

De acuerdo con Otoyá (2021) es un conjunto articulado y definido de características y cualidades de un objeto, susceptible de ser medido por medio de indicadores e instrumentos adecuados, la variable es la expresión intencional y metodológica del investigador para establecer una relación con las hipótesis, objetivos y metodología a trabajar, con la finalidad de respetar el debido proceso de concretización se desagrega en dimensiones, indicadores e ítem. De la misma manera la naturaleza de las variables permanece en los sujetos de la investigación para su respectivo estudio y análisis, por ejemplo, las variables 'sexo', 'edad', 'religión', etc permanecen en las personas.

Variable 1: Políticas públicas

Rodríguez (2020) señala que el modelo de políticas públicas son aquellas acciones organizadas, planificadas, implementadas y evaluadas que buscan solucionar de manera efectivas los problemas trascendentes de la sociedad posibilitando una mejor calidad de vida para todos sus habitantes, se trata de un proceso cíclico en la que la participación de la ciudadanía es esencial y estratégica para la concretización de los objetivos y metas propuestas. El conocimiento, análisis exhaustivo, implementación y evaluación de los diferentes y valiosos modelos de políticas es importante para así tener la seguridad y confianza de la efectividad de éstos en la solución de los problemas estructurales de la sociedad.

Dimensión diseño

Según Yirda (2020) es el proceso de planificación creativa e innovadora de objetivos, estrategias, metas y recursos que se orientan a la solución efectiva de un problema público, implica poner en práctica la creatividad para poder hacer uso de los diferentes modelos públicos en aras de la solución de los problemas sociales urgentes. Igualmente considera acciones de relación de

los diferentes elementos estructurales de la organización para así orientarlos a la efectivización de políticas públicas acordes a la solución de las demandas y necesidades sociales, personales y comunales.

Dimensión formulación

El Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (2020) señala que la formulación corresponde a la estructuración de objetivos, lineamientos, estrategias, mecanismos para facilitar la concretización de las metas públicas establecidas, implica otorgar participación a la ciudadanía para garantizar su compromiso en las acciones emprendidas, considera organizar acciones consensuadas a las necesidades sociales importantes buscando establecer estrategias a la solución a los problemas sociales. Implica establecer fórmulas precisas y convenientes orientadas a satisfacer las reales demandas, exigencias y necesidades de los clientes de las variadas empresas.

Dimensión implementación

Coáguila (2017) manifiesta que la implementación es el proceso de ejecutar, en la realidad misma, las acciones, actividades programadas con miras a concretizar los objetivos plasmados, igualmente considera la capacidad de convencer al cliente en la efectividad, importancia de las estrategias y planes de desarrollo que establecer las variadas empresas. Se busca orientar las metas propuestas al logro de la misión, visión y objetivos estratégicos plenamente plasmados. Implica que los gerentes, jefes y líderes de las variadas organizaciones involucren la participación de los ciudadanos en la concretización de las metas plasmadas.

Dimensión evaluación

Arcos (2020) señala que la evaluación implica buscar el nivel de relación entre los procesos llevados a cabo, los resultados obtenidos y la planificación de los modelos de políticas establecidos. Se lleva a cabo de manera constante, cíclica contando con estándares de calidad y en función de las

necesidades de las poblaciones. De esta manera se garantiza la efectividad de la política de seguridad que las diferentes empresas proponen. Además, considera analizar la efectividad de los procesos planteados y llevados a la práctica relacionándolos con los resultados obtenidos. Considera analizar el nivel de participación de los diferentes agentes de la organización y apreciar el nivel de implicancia en el logro de las metas planteadas y la satisfacción al cliente en sus diferentes y complejas demandas.

Variable 2: Atención del cliente

E-IDEA (2020) señala que la variable atención al cliente es el nivel de percepción de aprobación o desaprobación del cliente con relación al servicio que ofrece, en este caso la empresa prestadora de servicios Eps Grau, la atención al cliente considera el establecimiento de acciones relacionadas con el trato amable, directo y oportuno independientemente de las exigencias y reacciones de ellos y ellas, considera además acciones relacionadas con el asesoramiento dando a conocer las características, propiedades y beneficios de los productos y servicios que se ofrecen. Implica además la publicidad de los bienes y servicios por diferentes canales (redes sociales, televisión, radio, etc).

Dimensión Tangibilidad

De acuerdo con Gómez (2020) la tangibilidad es la capacidad de crear las condiciones para que el cliente pueda observar, apreciar y aceptar las características, propiedades y ventajas de los bienes y servicios que se ofrecen. Para ello el personal de las variadas y diferentes empresas ofrecen y establecen las garantías para que los clientes acepten los bienes y servicios por medio de la puesta en marcha de los cinco sentidos. Ello no significa dejar de reconocer que la historia, tradiciones y experiencias de otros clientes con relación a los beneficios determinados bienes y servicios sean estrategias tangibles para recocer los beneficios expuestos.

Dimensión Fiabilidad

Con relación a lo expuesto por Rodríguez y Reguant (2020) la fiabilidad se refiere al nivel de confianza de las características de los bienes y servicios propuestos por las empresas y así satisfacer las demandas y necesidades de los clientes, además, toma en cuenta el establecimiento de estrategias, demandas para minimizar los errores y fallas de los productos con anterioridad a su comercialización, ello se debe a una formulación de modelos de políticas públicas pertinentes, reales y significativos, este proceso además se enriquece cuando se toma en cuenta la participación democrática y constante se los ciudadanos. Implica retirar del mercado bienes y servicios que no son confiables y no tienen una relación directa con los modelos públicos de calidad. Tiene como características que esta fiabilidad se da en los diferentes espacios y tiempos en los que se propone el bien y/o servicio a los clientes y en relación a los modelos de políticas públicas de calidad.

Dimensión Capacidad de respuesta

Flores, Becerril, & Ibarra (2018) la capacidad de respuesta es el nivel de efectividad, rapidez del personal de las empresas para satisfacer las demandas y exigencias de los clientes en sus variadas dimensiones, trae como consecuencia la confianza y credibilidad de los usuarios hacia las propiedades y características de los bienes y servicios ofrecidos, ello demuestra que los procesos de implementación que proponen las diferentes organizaciones son adecuadas, pertinentes y funcionales a los requerimientos de los empleados. Se considera actuar con prontitud, pero con la seguridad que las demandas y exigencias de los clientes sean satisfechas y en relación a las políticas de mejoramiento cualitativo de las empresas, misión, visión y objetivos estratégicos de las empresas.

Dimensión Seguridad

De acuerdo con Institut National de Santé Publique du Québec (2020) la seguridad en las diferentes entidades considera el conjunto articulado, constante de acciones y actividades para garantizar que los bienes y servicios que se ofrecen a los clientes no signifiquen riesgos a su salud, bienestar y protección. Estas medidas de seguridad se establecen dentro de las políticas públicas y en relación a los planes estructurales de las empresas. Ello implica una constante evaluación de los procesos y resultados que se establecen para así garantizar un sistema de seguridad confiable y seguro. Las empresas priorizan el ejercicio de la ética como ciencia para asegurar la aplicabilidad de este principio. Para ello vivencian el Código de ética dentro del personal y en relación a las metas que se plantean en los diferentes modelos públicos establecidos.

Dimensión Empatía

Según Carrascosa y Ortega (2018) la empatía, en las diferentes entidades independientemente de la naturaleza de sus funciones, es la capacidad de empleadores y empleados de comprender, aceptar y sentir las reales necesidades, demandas y urgencias de los clientes. Ello es un factor fundamental para el establecimiento de políticas públicas adecuadas y coherentes a las reales expectativas de los clientes. Es la reacción de los integrantes de una organización para entender las emociones, sentimientos, reacciones de los clientes ante las acciones de la empresa y en función al modelo de política pública que llevan a la práctica. Implica apreciar las percepciones de los clientes poniendo en juego la aplicación de los sentidos, la voluntad y la razón

3.3. Población, muestra y muestreo

Condori (2020) señala que la población se refiere al conjunto organizado de personas, objetos, elementos, hechos, acontecimientos, de carácter finito o infinito que aportan datos importantes y objetivos para el logro de los propósitos

planteados en la investigación científica, menciona que la muestra es un extracto de la población sin modificar sus características y propiedades. Ello hace posible generalizar y transpolar las conclusiones e inferencias halladas a toda la población

Por otra parte, Hernández y Carpio (2019) mencionan que el muestreo es el conjunto de técnicas probabilísticas y no probabilísticas para determinar el tamaño de la muestra en una determinada investigación conservando las características y propiedades de los elementos que la conforman.

La población – muestra estará conformada por los clientes de una entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau.

Ésta se determinará de la siguiente manera:

Tabla 1

Determinación de la muestra de estudio

Objetivo: Determinar la muestra de estudio de la investigación

Usuarios de la Eps Grau S. A	
Sullana	15
Paíta	15
Total	30

Nota: Padrón de matrícula de la empresa prestadora de servicios Grau S.A

El muestreo será no probabilístico debido a que los sujetos de la investigación ya estarán previamente seleccionados antes del inicio de la presente propuesta de investigación científica.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizará la siguiente técnica e instrumento de recolección de datos:

Tabla 2

Técnica e instrumento de recojo de la información

Objetivo: Determinar la técnica e instrumento de recojo de la información

Variable	Técnica	Instrumento
Políticas públicas	Encuesta	Ficha de encuesta
Atención al cliente	Encuesta	Ficha de encuesta

Encuesta: Para la medición de la variable de políticas públicas se considerarán las dimensiones: diseño, formulación, implementación y evaluación.

Encuesta Para la medición de la variable atención al cliente se han tomarán en cuenta las siguientes dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

De la misma manera para facilitar el recojo oportuno de la información de ambas variables de estudio se tendrán en cuenta la escala de Likert:

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

En relación a la validación. Se verificará la validez de contenido, mediante el procedimiento de juicio de expertos. Se obtendrá como resultado que la encuesta medirá de manera objetiva y exacta las variables citadas anteriormente.

En relación a su confiabilidad. Se aplicó la técnica estadística Alfa de Crombach, obteniendo el 0.91 de nivel de confiabilidad.

De acuerdo con los datos estadísticos anteriores, la existencia de una alta confiabilidad. Es decir, que, si se aplicase en varias oportunidades el mismo instrumento en las actuales condiciones, siempre se van a encontrar los mismos resultados entre las variables de estudio.

3.5. Procedimientos

Para el recojo de información se encuestó a los usuarios de la entidad prestadora de servicios y saneamiento S.A; la encuesta fue anónima y con la intención de obtener resultados valiosos para la investigación. Los procedimientos básicos para el desarrollo de la actual investigación fueron: a) Estructuración del marco teórico aplicando Normas APA. b) Proceso de validez y confiabilidad de los instrumentos. c) Aplicación de los instrumentos. d) Análisis estadístico de la información. e) Discusión de resultados f) Elaboración de conclusiones y recomendaciones. f) Redacción de anexos.

3.6. Método de análisis de datos

Con el propósito de establecer los estándares alcanzados en ambas variables de estudio analizadas previamente se llevará a cabo la estadística descriptiva por intermedio de la obtención de frecuencias y porcentajes haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 26. De la misma, con el fin de establecer el proceso de contrastación de las hipótesis: general y específicas, se llevará a la práctica el coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, considerando que su mayor cercanía a 1 significa mayor correlación de las variables mencionadas.

3.7. Aspectos éticos

En el actual estudio se tendrán en cuenta consideraciones éticas como el respeto de los lineamientos para la puesta en marcha de diferentes estudios como: Obtener la autorización de la empresa prestadora de servicios GRAU y

los agentes de la investigación, manejar con veracidad y objetividad. También se cumplirá con las normas establecidas por la APA, séptima edición para la mención de citas y referencias bibliográficas para respetar los importantes aportes teóricos – científicos que diferentes autores han propuesto a la humanidad a través de la historia.

A nivel institucional el desarrollo del estudio tendrá en cuenta las obligaciones y exigencias de la Universidad César Vallejo, la misma que con Resolución de Consejo Universitario No 0340- 2021 obliga a que todo aporte científico debe tener en cuenta la ética, los valores y virtudes en sus diferentes manifestaciones, buscando siempre la promoción de la persona humana en sus diferentes ámbitos. De la misma manera se determina el compromiso y la obligación de respetar la intimidad, honra, reputación, derechos de autor y bienes jurídicos de la patria

Los procedimientos para el desarrollo de la investigación serán: Reconocer la problemática de investigación en relación a las variables de estudio en los variados contextos. Posteriormente se establecieron los objetivos, formulación e hipótesis. Seguidamente se estructurará e implementará el marco teórico en función de los antecedentes, conceptos y teorías de las variables mencionadas. Finalmente se diseñará el cronograma y presupuestos de la investigación.

IV. RESULTADOS

Variable: Políticas públicas

Dimensión: Diseño

Tabla 03

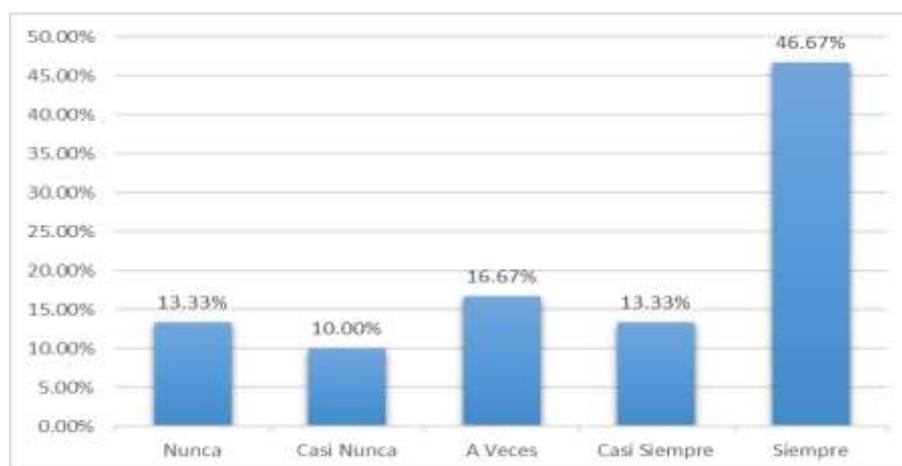
¿La entidad prestadora de servicios ejecuta el diagnóstico institucional?

Categoría	f	%
Nunca	4	13,33%
Casi Nunca	3	10,00%
A Veces	5	16,67%
Casi Siempre	4	13,33%
Siempre	14	46,67%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura 1

¿La entidad prestadora de servicios ejecuta el diagnóstico institucional?



Nota: Tabla 3

El 46,67% de los usuarios de la entidad prestadora, indicaron que siempre se ejecuta el diagnóstico institucional; el 16,67% señalaron que a veces se

diagnostica; un 13,33% de usuarios manifestaron que casi nunca lo hacen, asimismo un 13.33% comentan que casi siempre se realiza y el 10,00% de los clientes señala que casi nunca.

Tabla 4

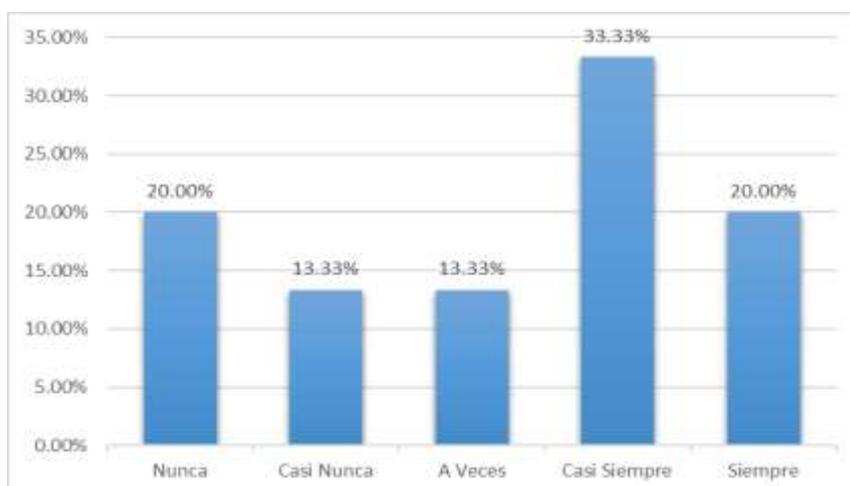
¿Toma en cuenta la información y diagnóstica para elaborar los planes?

Categoría	f	%
Nunca	6	20,00%
Casi Nunca	4	13,33%
A Veces	4	13,33%
Casi Siempre	10	33,33%
Siempre	6	20,00%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura 2

¿Toma en cuenta la información y diagnóstica para elaborar los planes?



Nota: Tabla N 4

La figura presentada demuestra que el 33,33% de los participantes de la investigación considera que casi siempre la empresa toma en cuenta la información diagnosticada y obtenida por los clientes para el desarrollo de sus políticas, por otra parte; el 20.00% considera que nunca y al igual que siempre con un 20,00% toma en cuenta la información diagnosticad, los integrantes de

la muestra de estudio manifiestan que nunca y casi nunca han sido testigos del indicador previamente expuesto, en un 13.33% cada categoría.

Tabla 5

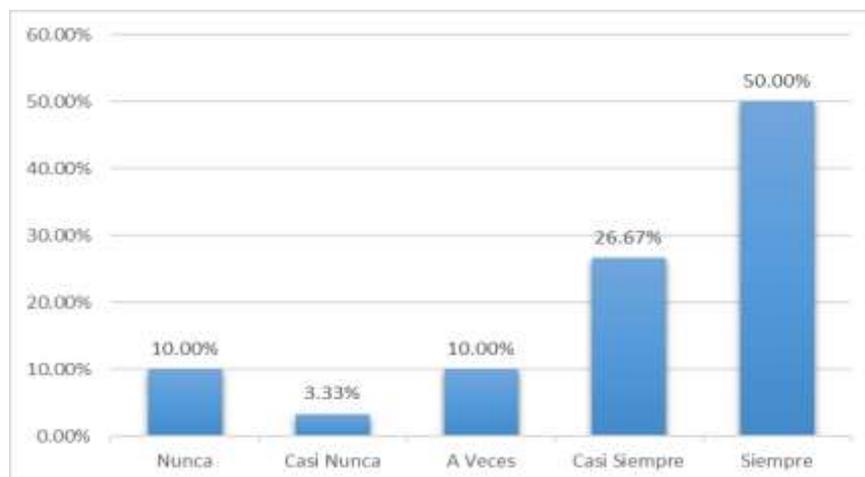
¿En la planificación institucional considera los requerimientos de los clientes?

Categoría	f	%
Nunca	3	10,00%
Casi Nunca	1	3,33%
A Veces	3	10,00%
Casi Siempre	8	26,67%
Siempre	15	50,00%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 3

¿En la planificación institucional considera los requerimientos de los clientes?



Nota: Tabla 5

50.00% de los usuarios considera que siempre considera los requerimientos del cliente, 26,67% considera que casi siempre lo hacen, nunca al igual que a veces

la institución considera los requerimientos teniendo el 10,00% y casi nunca los integrantes de la muestra de estudio señalan toma en cuenta los requerimientos.

Tabla 6

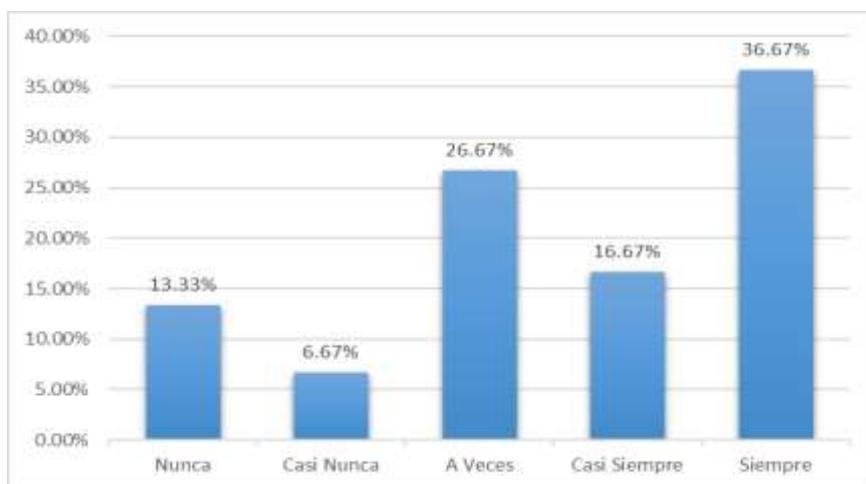
¿La institución integra en sus planes la situación socio - económica de los clientes?

Categoría	f	%
Nunca	4	13,33%
Casi Nunca	2	6,67%
A Veces	8	26,67%
Casi Siempre	5	16,67%
Siempre	11	36,67%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 4

¿La institución integra en sus planes la situación socio - económica de los clientes?



Nota: Tabla 6

36,67% los usuarios manifiestan que la entidad siempre integra los planes socioeconómicos, el 26,67% señala que a veces si se integran los planes, 16,67%, igual a 5 usuarios indican que si lo hacen, el 13,33% siendo 4 clientes,

manifiestan que nunca hacen y 6,67% casi nunca, consideran que la entidad integra los planes socioeconómicos de los clientes.

Dimensión: Formulación

Tabla 7

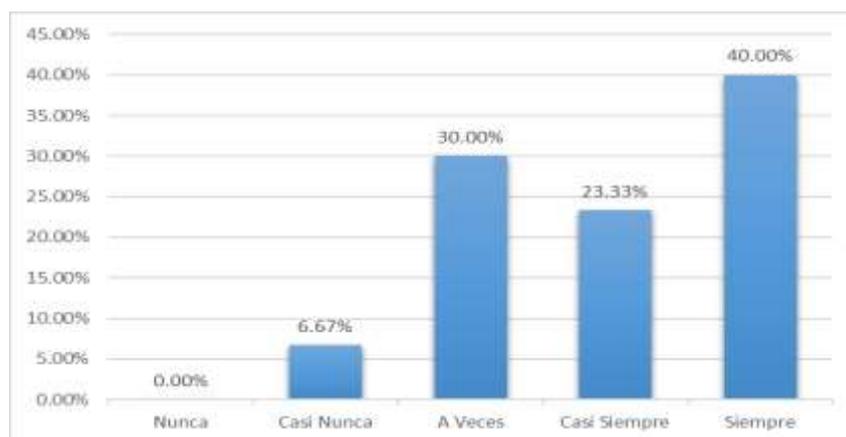
¿La entidad prestadora formula objetivos en función de las necesidades de los clientes?

Categoría	f	%
Nunca	0	0,00%
Casi Nunca	2	6,67%
A Veces	9	30,00%
Casi Siempre	7	23,33%
Siempre	12	40,00%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 5

¿La entidad prestadora formula objetivos en función de las necesidades de los clientes?



Nota: Tabla 7

Un total de 12 usuarios siendo el 40,00% manifestaron que siempre la entidad formula objetivos en función de las necesidades del cliente; el 30,00%

equivalente a 9 usuarios, indican que a veces la entidad formula objetivos, 7 de ellos con el 23,33%, señalaron que casi siempre lo hacen, el 6,67% casi siempre precisan que la entidad si formula objetivos y el 0,00% nunca.

Tabla 8

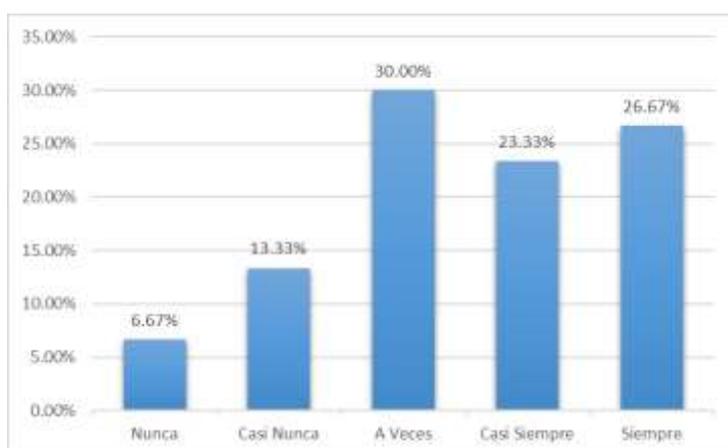
¿La institución elabora estrategias para mejorar la calidad del servicio que presta a los clientes?

Categoría	f	%
Nunca	2	6,67%
Casi Nunca	4	13,33%
A Veces	9	30,00%
Casi Siempre	7	23,33%
Siempre	8	26,67%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 6

¿La institución elabora estrategias para mejorar la calidad del servicio que presta a los clientes?



Nota: Tabla 8

Un total de 9 usuarios equivalente a 30,00% manifestaron que a veces la entidad elabora objetivos para mejorar la calidad del servicio; el 26.67% siendo un total de 8 usuarios precisan que siempre se elaboran estrategias, el 23,33 siendo un

total de 7 usuarios señalaron que la institución casi siempre elabora estrategias, asimismo el 13,33 por ciento igual a 4 usuarios expresan que casi nunca la entidad realiza objetivo a favor de los usuarios, y el 6,67% equivalente a 2 de ellos, nombran que nunca la entidad realizó.

Tabla 9

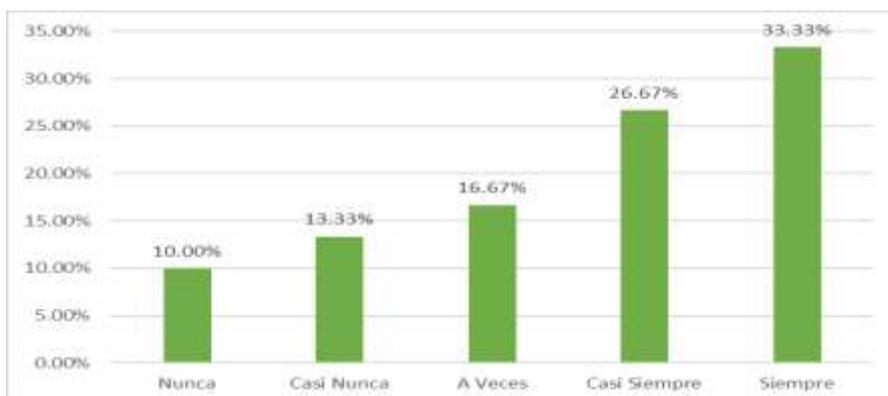
¿La entidad prestadora determina los servicios que permita atender las demandas de los clientes?

Categoría	f	%
Nunca	3	10,00%
Casi Nunca	4	13,33%
A Veces	5	16,67%
Casi Siempre	8	26,67%
Siempre	10	33,33%
Total	30	100.00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 7

¿La entidad prestadora determina los servicios que permita atender las demandas de los clientes?



Nota: Tabla 9

Respecto a los servicios de la entidad que permite atender las demandas de los clientes un total de 10 usuarios equivalente a 33,33% manifestaron que siempre; asimismo, el 26.67% manifestaron que casi siempre la entidad determina las

demandas; el 16,67% correspondiente a la categoría 5 clientes, determinan que a veces la entidad lo hace, además el 13,33% señala que casi nunca y el 10,00% igual 3 usuarios puntualizaron que nunca.

Tabla 10

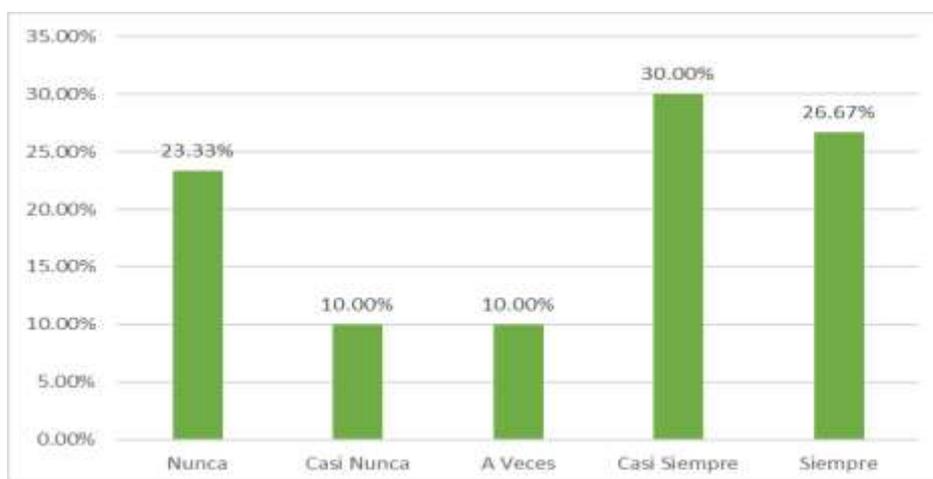
¿La entidad plantea políticas relacionadas con la atención adecuada al cliente?

Categoría	f	%
Nunca	7	23,33%
Casi Nunca	3	10,00%
A Veces	3	10,00%
Casi Siempre	9	30,00%
Siempre	8	26,67%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 8

¿La entidad plantea políticas relacionadas con la atención adecuada al cliente?



Nota: Tabla 10

Casi siempre el 30,00% de clientes siendo 9, precisan que la entidad plantea políticas relacionadas con la atención; el 26,67% siendo 8 usuarios, manifiestan que siempre se plantean; asimismo 7 de ellos señalan que nunca se realiza y la

categoría a veces reporta que el 3% equivalente a 3 usuarios al igual que la categoría casi nunca, determina que, la entidad plantea dichas políticas.

Dimensión: Implementación

Tabla 11

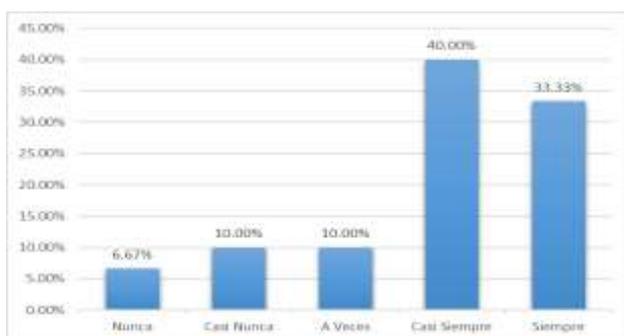
¿La entidad prestadora toma en cuenta las necesidades de los clientes en las actividades operativas?

Categoría	f	%
Nunca	2	6,67%
Casi Nunca	3	10,00%
A Veces	3	10,00%
Casi Siempre	12	40,00%
Siempre	10	33,33%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 9

¿La entidad prestadora toma en cuenta las necesidades de los clientes en las actividades operativas?



Nota: Tabla 11

Del 100% de encuestados, el 40,00% responden a la alternativa casi siempre; 33,33% responden a la alternativa siempre; el 10,00% responden a veces, igual que casi nunca responden el 10,00%, asimismo el 6,67% de la categoría nunca

precisan que la entidad toma en cuenta las necesidades de los clientes en las actividades operativas.

Tabla 12

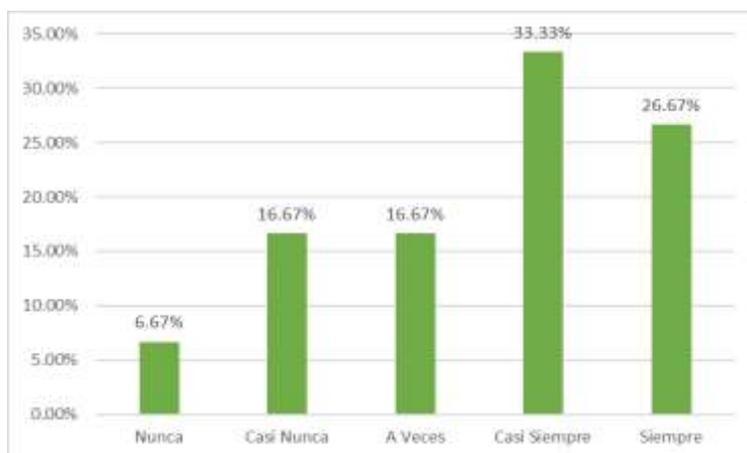
¿Los planes institucionales se articulan con la legislación administrativa que regula el desarrollo de los ciudadanos?

Categoría	f	%
Nunca	2	6,67%
Casi Nunca	5	16,67%
A Veces	5	16,67%
Casi Siempre	10	33,33%
Siempre	8	26,67%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 10

¿Los planes institucionales se articulan con la legislación administrativa que regula el desarrollo de los ciudadanos?



Nota: Tabla 12

Del 100% de las encuestas aplicadas a los usuarios de la EPS GRAU S.A, responden a la categoría casi siempre 33,33%; el 26,67% de las alternativas, indican que siempre los planes institucionales se articulan; el 16,67% responden a la categoría

a veces, igual que la categoría casi nunca con el 16,7%; asimismo el 6,67% respondiente que nunca se articulan con la legislación administrativa.

Tabla 13

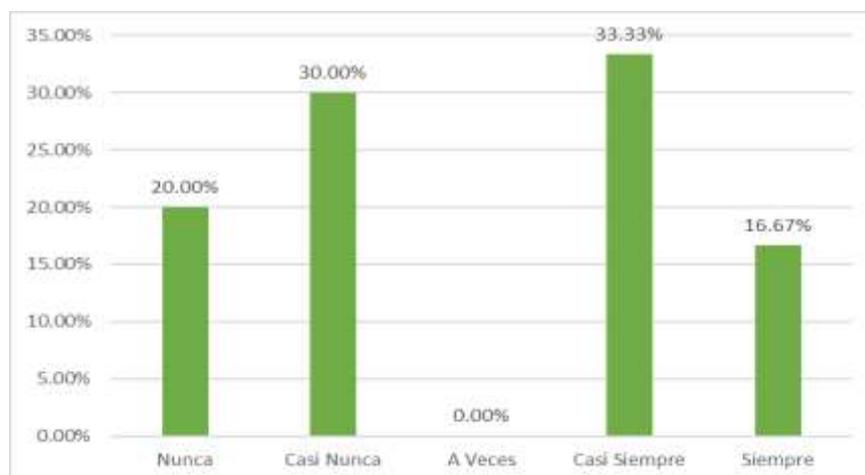
¿La entidad prestadora considera los proyectos integrales de la ciudad?

Categoría	f	%
Nunca	6	20,00%
Casi Nunca	9	30,00%
A Veces	0	0,00%
Casi Siempre	10	33,33%
Siempre	5	16,67%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 11

¿La entidad prestadora considera los proyectos integrales de la ciudad?



Nota: Tabla 13

Los usuarios de la entidad, mediante la encuesta aplicada manifiestan que el 33,33% responden a la categoría casi siempre; el 30,00% a la categoría casi nunca; el 20,00% respondieron a la categoría nunca; el 16,67 manifestaron que siempre la entidad considera los proyectos y respecto a la categoría a veces, se obtuvo un porcentaje de 0,00.

Dimensión: Evaluación

Tabla 14

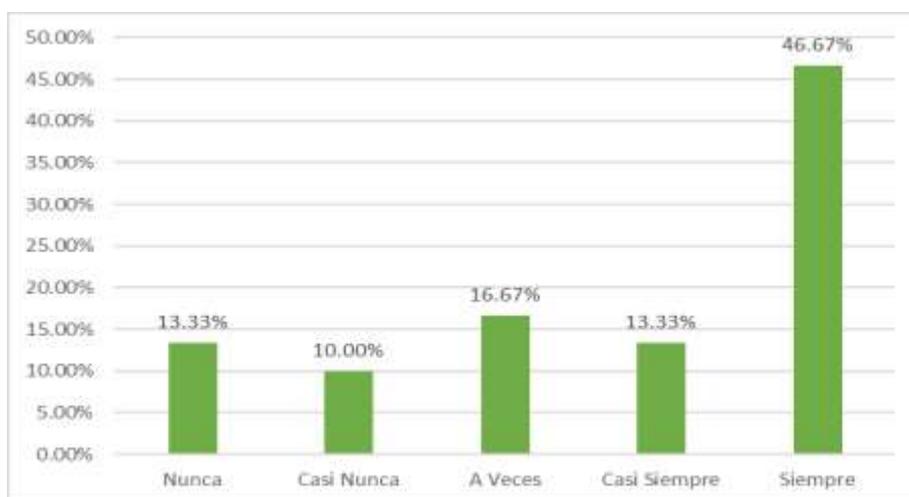
¿La entidad prestadora toma en cuenta las opiniones de los clientes?

Categoría	f	%
Nunca	4	13,33%
Casi Nunca	3	10,00%
A Veces	5	16,67%
Casi Siempre	4	13,33%
Siempre	14	46,67%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 12

¿La entidad prestadora toma en cuenta las opiniones de los clientes?



Nota: Tabla 14

Los usuarios manifiestan que la entidad toma en cuenta las opiniones de los clientes, según la categoría siempre los encuestado respondieron el 46,67%; de acuerdo a la categoría a veces indicó que el 16,67% siendo un total de 5 clientes, asimismo el 13,33% corresponden a la categoría casi siempre, igual

que la categoría nunca, y por ultimo los usuarios manifestaron que casi nunca se toma en cuenta sus opiniones, demostrando con porcentaje del 10,00.

Tabla 15

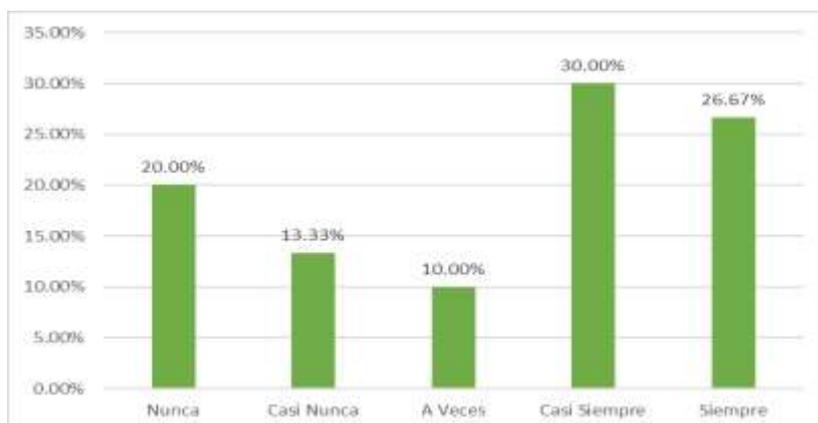
¿La institución evalúa los resultados obtenidos en relación con los objetivos planteados?

Categoría	f	%
Nunca	6	20,00%
Casi Nunca	4	13,33%
A Veces	3	10,00%
Casi Siempre	9	30,00%
Siempre	8	26,67%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 13

¿La institución evalúa los resultados obtenidos en relación con los objetivos planteados?



Nota: Tabla 15

Un total de 30,00% de usuario respondieron que casi siempre la institución evalúa los resultados obtenidos; 26,67% manifiestan que, siempre evalúan; 20,00% nunca; casi nunca con porcentaje de 13,33%, finalmente a veces con 10,00%.

Tabla 16

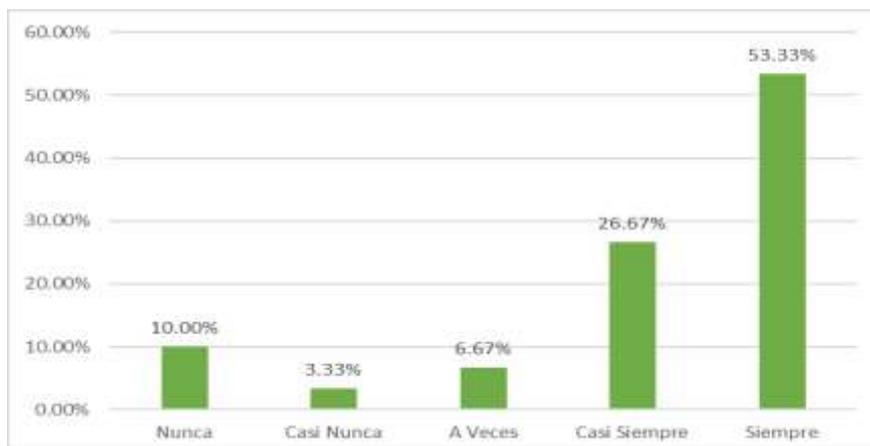
¿La entidad prestadora propone lineamientos a futuro para una mejor atención a los clientes?

Categoría	f	%
Nunca	3	10,00%
Casi Nunca	1	3,33%
A Veces	2	6,67%
Casi Siempre	8	26,67%
Siempre	16	53,33%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 14

¿La entidad prestadora propone lineamientos a futuro para una mejor atención a los clientes?



Nota: Tabla 16

53,33% de la población encuestada manifestó que siempre la entidad propone lineamiento para mejorar la atención; casi siempre se refleja con 26,67% siendo 8 usuarios; nunca con 10,00%, a veces 6,67% y la categoría nunca señalaron que con 3,33% la entidad propone lineamiento para mejorar la atención.

Variable: Atención al cliente

Dimensión: Tangibilidad

Tabla 17

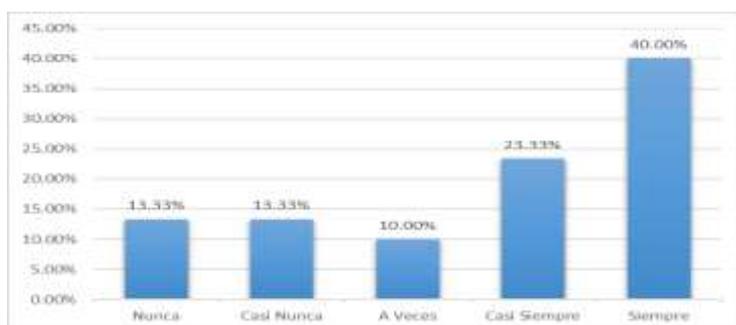
¿Considera usted que las instalaciones de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura son cómodas?

Categoría	f	%
Nunca	4	13,33%
Casi Nunca	4	13,33%
A Veces	3	10,00%
Casi Siempre	7	23,33%
Siempre	12	40,00%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 15

¿Considera usted que las instalaciones de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura son cómodas?



Nota: Tabla 17

12 encuestado, siendo el 40,00% manifestaron que siempre las instalaciones de la entidad son cómodas; el 23,33% respondieron que casi siempre, siendo un total de 7 usuarios; asimismo el 13,33% con categoría casi nunca igual que nunca con 13,33% señalaron que las instalaciones son cómodas, finalmente con el 10,00% de los encuestado dijeron que a veces.

Tabla 18

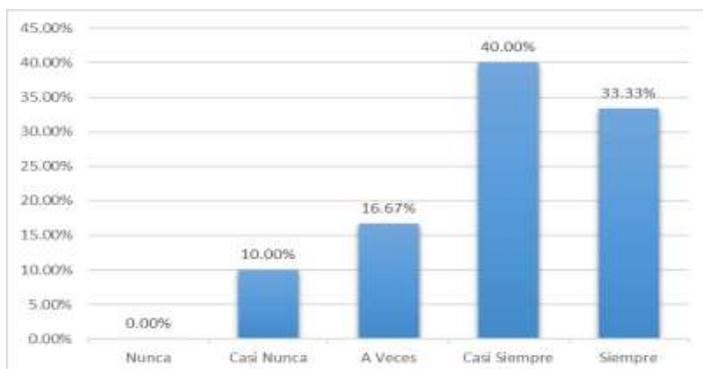
¿Piensa que el sistema comercial de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es óptimo?

Categoría	f	%
Nunca	0	0,00%
Casi Nunca	3	10,00%
A Veces	5	16,67%
Casi Siempre	12	40,00%
Siempre	10	33,33%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 16

¿Piensa que el sistema comercial de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es óptimo?



Nota: Tabla 18

Del 100% de los encuestados, señalaron que el 40,00% casi siempre piensa que el sistema de la entidad es óptimo; el 33,33% precisa que siempre lo es; 16,67% manifestaron que a veces el sistema es óptimo; el 10,00% respondió que casi nunca y finalmente 0,00% nunca.

Tabla 19

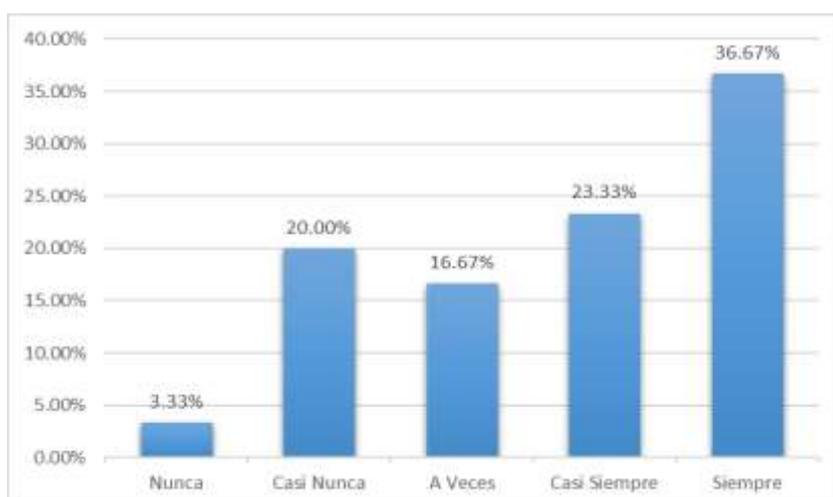
¿Considera que las herramientas digitales de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Grau S.A. – Piura, es fácil de utilizar?

Categoría	f	%
Nunca	1	3,33%
Casi Nunca	6	20,00%
A Veces	5	16,67%
Casi Siempre	7	23,33%
Siempre	11	36,67%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 17

¿Considera que las herramientas digitales de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Grau S.A. – Piura, es fácil de utilizar?



Nota: Tabla 19

Del 100% de los encuestados, opinaron que el 36,67% siempre considera que las herramientas son fáciles de utilizar; el 23,33% señala que casi siempre es útil; 20,00% precisaron que casi nunca el sistema es fácil; el 16,67% respondió que casi nunca y por último el 3,33% respondió la categoría nunca.

Dimensión: Fiabilidad

Tabla 20

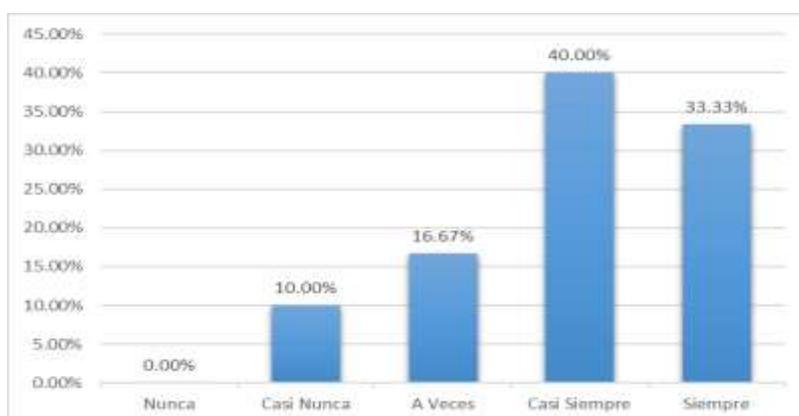
¿Considera que el personal de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Grau S.A. – Piura, transmite confianza?

Categoría	f	%
Nunca	0	0,00%
Casi Nunca	3	10,00%
A Veces	5	16,67%
Casi Siempre	12	40,00%
Siempre	10	33,33%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 18

¿Considera que el personal de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Grau S.A. – Piura, transmite confianza?



Nota: Tabla 20

Los usuarios en un 40,00% equivalente a 12 encuestados consideran que siempre el personal de la entidad transmite confianza; un total de 10 usuarios igual a 33,33% señalaron que siempre es confiable; el 16,6% siendo 5 usuarios encuestado, asimismo el 10,00% equivale a 3 de ellos, por último, la categoría nunca cuenta con 0 usuarios, igual a 0.00%.

Tabla 21

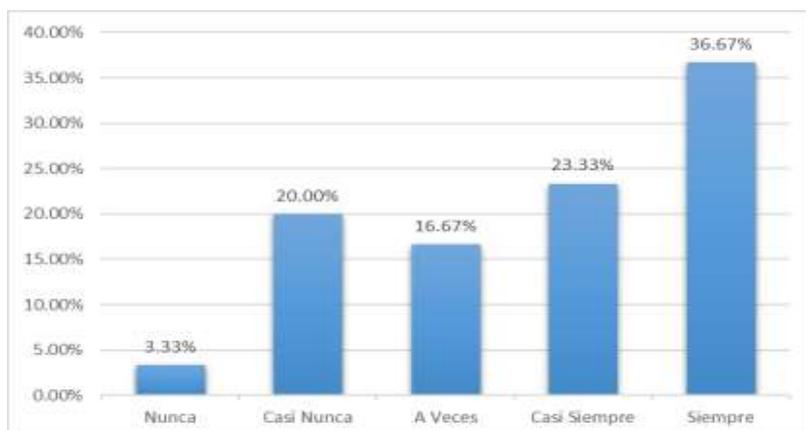
¿El personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura cumple eficazmente sus funciones?

Categoría	f	%
Nunca	1	3,33%
Casi Nunca	6	20,00%
A Veces	5	16,67%
Casi Siempre	7	23,33%
Siempre	11	36,67%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 19

¿El personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura cumple eficazmente sus funciones?



Nota: Tabla 21

36,67% de los encuestado siendo un total de 11 usuarios, manifestaron que siempre el personal de la entidad cumple eficazmente sus funciones; el 23,33% siendo 7 encuestados, precisaron que casi siempre lo hacen; 20,00% siendo un total de 6 usuarios indicaron que casi nunca; el 16,67%, equivalente a 5 usuarios, respondieron a veces y la categoría nunca respondió 1 usuario siendo igual a 3,33%

Tabla 22

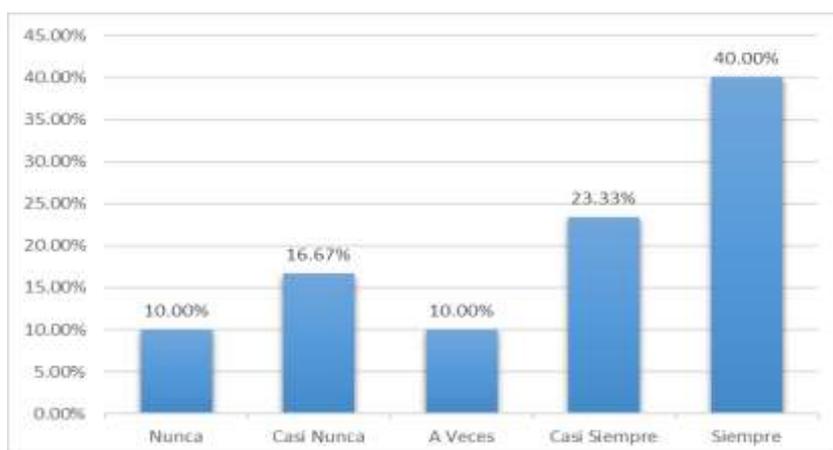
¿Considera que el servicio que presta la entidad es pertinente?

Categoría	f	%
Nunca	3	10,00%
Casi Nunca	5	16,67%
A Veces	3	10,00%
Casi Siempre	7	23,33%
Siempre	12	40,00%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 20

¿Considera que el servicio que presta la entidad es pertinente?



Nota: Tabla 22

El 40,00% de los encuestado siendo un total de 12 usuarios, manifestaron que siempre consideran que el servicio es pertinente; el 23,33% siendo 7 encuestados, precisaron que casi siempre lo es; 16,67% siendo un total de 5 usuarios indicaron que casi nunca; el 10,00%, equivalente a 3 usuarios, respondieron que a veces igual que la categoría nunca respondieron 3 usuario siendo el porcentaje 10.00.

Tabla 23

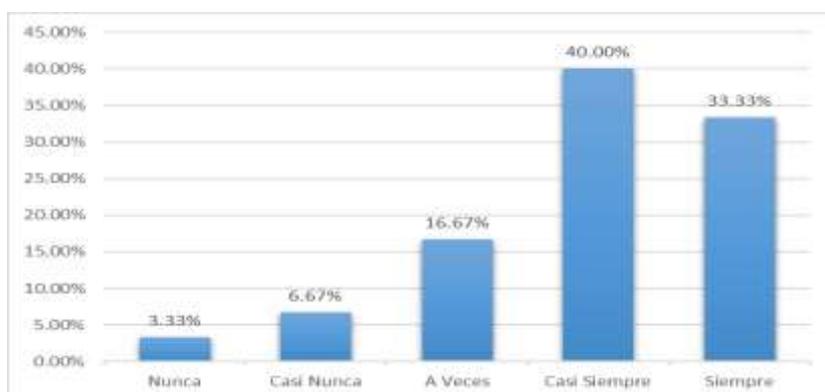
¿El servicio que presta la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es de calidad?

Categoría	f	%
Nunca	1	3,33%
Casi Nunca	2	6,67%
A Veces	5	16,67%
Casi Siempre	12	40,00%
Siempre	10	33,33%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 21

¿El servicio que presta la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es de calidad?



Nota: Tabla 23

Del 100% de los encuestados, el 40,00% de ellos siendo un total de 12 usuarios, manifestaron que casi siempre el servicio que presta el EPS GRAU S.A, es de calidad; el 33,33% siendo 10 encuestados, precisaron que siempre es de calidad; 16,67% siendo un total de 5 usuarios indicaron que a veces; el 6,67%, equivalente a 2 usuarios, respondieron casi nunca y finalmente 1 usuario preciso que nunca, siendo el 3,33%

Dimensión: Capacidad de respuesta

Tabla 24

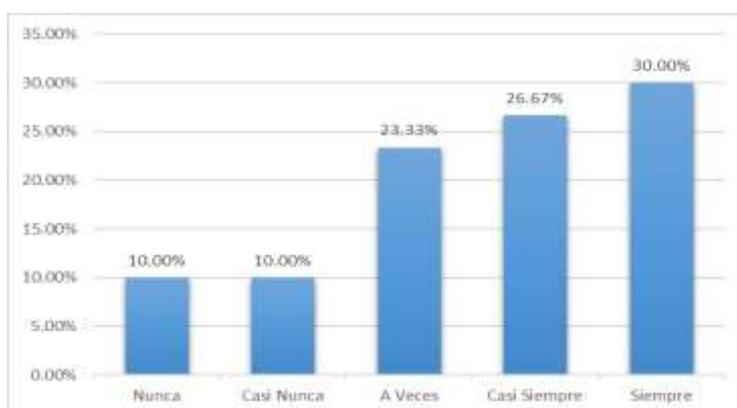
¿Piensa que el cliente está satisfecho con el servicio que recibe de la institución?

Categoría	f	%
Nunca	3	10,00%
Casi Nunca	3	10,00%
A Veces	7	23,33%
Casi Siempre	8	26,67%
Siempre	9	30,00%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 22

¿Piensa que el cliente está satisfecho con el servicio que recibe de la institución?



Nota: Tabla 24

Del 100% de los encuestados, el 30,00% de ellos siendo un total de 9 usuarios, manifestaron que siempre el cliente está conforme con el servicio que brinda la entidad; el 26,67% siendo 8 encuestados, manifestaron que casi siempre el cliente está satisfecho; 23,33% siendo un total de 7 usuarios indicaron que a veces; el 10,00%, equivalente a 3 usuarios respondieron casi nunca e igual que la categoría nunca, siendo el 10,00%.

Tabla 25

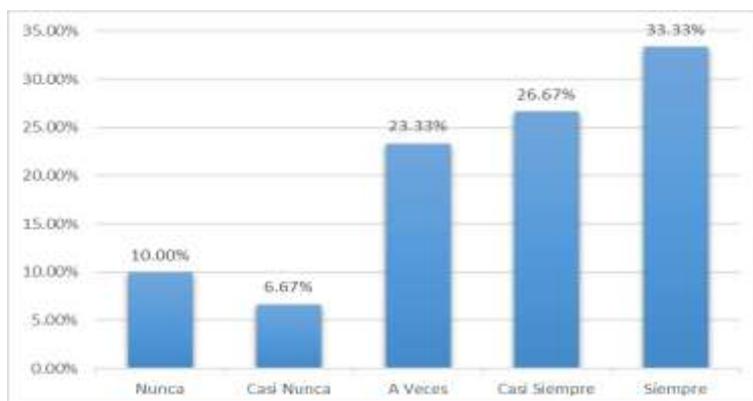
¿El servicio brindado por la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es oportuno?

Categoría	f	%
Nunca	3	10,00%
Casi Nunca	2	6,67%
A Veces	7	23,33%
Casi Siempre	8	26,67%
Siempre	10	33,33%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 23

¿El servicio brindado por la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es oportuno?



Nota: Tabla 25

Del 100% de los encuestados, el 33,33% de usuarios siendo un total de 10, señalaron que siempre la entidad brinda servicio oportuno; el 26,67% siendo 8 encuestados, manifestaron que casi siempre el servicio es oportuno; 23,33% siendo un total de 7 usuarios indicaron que a veces; el 10,00%, equivalente a 3 usuarios respondieron casi nunca, asimismo la categoría nunca, siendo el 6,67% conformado por 2 usuarios.

Tabla 26

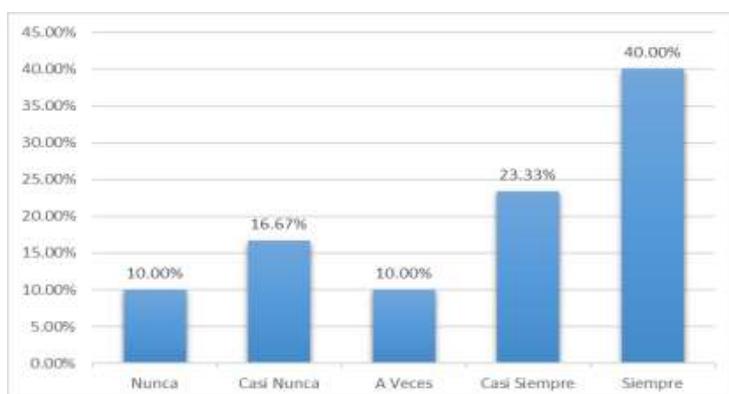
¿El personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura está dispuesto en atender los requerimientos de los clientes?

Categoría	f	%
Nunca	3	10,00%
Casi Nunca	5	16,67%
A Veces	3	10,00%
Casi Siempre	7	23,33%
Siempre	12	40,00%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 24

¿El personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura está dispuesto en atender los requerimientos de los clientes?



Nota: Tabla 26

El 40,00% de usuarios encuestados siendo un total de 12, señalaron que siempre la entidad está dispuesta en atender los requerimientos solicitados; el 23,33% siendo 7 encuestados, manifestaron que casi siempre; 16,67% siendo un total de 5 usuarios indicaron que casi nunca; el 10,00%, equivalente a 3 usuarios respondieron a veces, asimismo la categoría nunca, siendo el 10,00% conformado por 3 usuarios.

Tabla 27

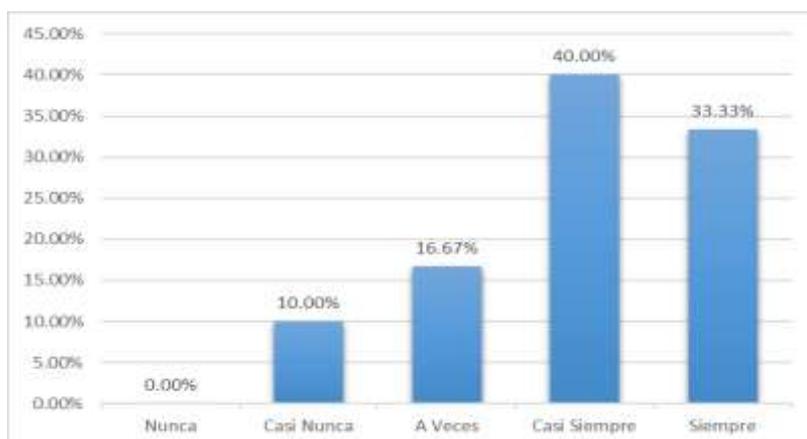
¿El personal de la empresa se interesa en solucionar los problemas presentados?

Categoría	f	%
Nunca	0	0,00%
Casi Nunca	3	10,00%
A Veces	5	16,67%
Casi Siempre	12	40,00%
Siempre	10	33,33%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 25

¿El personal de la empresa se interesa en solucionar los problemas presentados?



Nota: Tabla 27

De los 30 usuarios encuestado, el 40,00% siendo un total de 12, señalaron que casi siempre la entidad se interesa en solucionar los problemas; el 33,33% siendo 10 usuarios, respondieron que siempre; el 16,67% siendo un total de 5 usuarios indicaron que a veces; el 10,00%, equivalente a 3 usuarios señalaron que casi nunca y la categoría nunca, siendo el 00,00% conformado por 0 usuarios.

Dimensión: Seguridad

Tabla 28

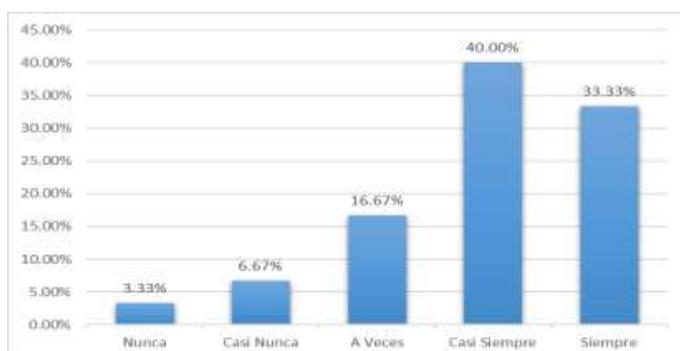
¿La capacitación que brinda la entidad prestadora de servicios de saneamiento al personal, se refleja en la atención al cliente?

Categoría	f	%
Nunca	1	3,33%
Casi Nunca	2	6,67%
A Veces	5	16,67%
Casi Siempre	12	40,00%
Siempre	10	33,33%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S.A

Figura N 26

¿La capacitación que brinda la entidad prestadora de servicios de saneamiento al personal, se refleja en la atención al cliente?



Nota: Tabla 28

Según la encuesta aplicada, los usuarios respondieron de la siguiente manera: el 40,00% del 100% manifiesta que casi siempre la capacitación del personal se refleja en la atención, siendo 12 usuarios; el 33,33% respondió que siempre, seguido de la categoría a veces con el 16,67% siendo un total de 5 encuestados; con el 6,67% 2 usuarios señalaron que casi nunca y por último con la categoría nunca, 1 usuario siendo el 3,33%.

Tabla 29

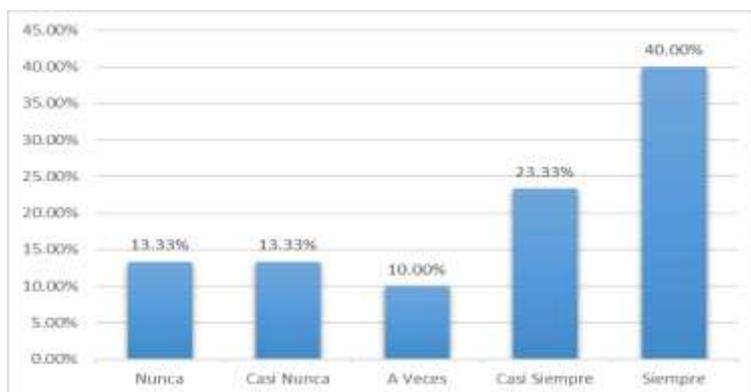
¿Las instalaciones del local de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura están limpias y ordenadas?

Categoría	f	%
Nunca	4	13,33%
Casi Nunca	4	13,33%
A Veces	3	10,00%
Casi Siempre	7	23,33%
Siempre	12	40,00%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S. A

Figura N 27

¿Las instalaciones del local de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura están limpias y ordenadas?



Nota: Tabla 29

Según la encuesta aplicada los usuarios respondieron de la siguiente manera: el 40,00% del 100% manifiesta que siempre las instalaciones del local de la entidad están limpias y ordenadas, siendo 12 usuarios; el 23,33% respondió que casi siempre, seguido de la categoría casi nunca con el 13,33% siendo un total de 4 encuestados; asimismo la categoría nunca con el 13,33% conformado por 4 usuarios y 3 usuarios respondieron que a veces siendo el 10,00%.

Tabla 30

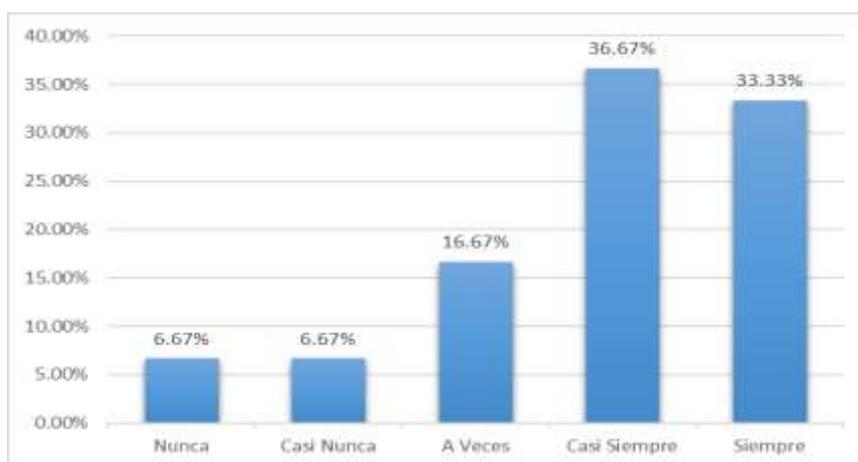
¿El local de la empresa tiene señaladas las zonas de seguridad?

Categoría	f	%
Nunca	2	6,67%
Casi Nunca	2	6,67%
A Veces	5	16,67%
Casi Siempre	11	36,67%
Siempre	10	33,33%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S. A

Figura N 28

¿El local de la empresa tiene señaladas las zonas de seguridad?



Nota: Tabla 30

El 36,67% del 100% de encuestados manifestaron que casi siempre la entidad tiene señaladas las zonas de seguridad; el 33,33% respondieron que siempre las zonas esta señaladas; el 16,67% precisaron que a veces; asimismo la categoría casi nunca con un 6,67% igual que la categoría nunca con 6,67%.

Tabla 31

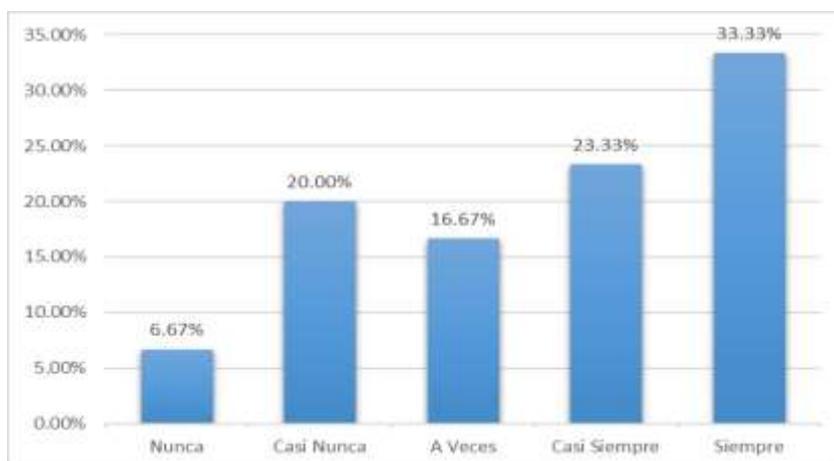
¿El local de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es pertinente al servicio brindado?

Categoría	f	%
Nunca	2	6,67%
Casi Nunca	6	20,00%
A Veces	5	16,67%
Casi Siempre	7	23,33%
Siempre	10	33,33%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S. A

Figura N 29

¿El local de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es pertinente al servicio brindado?



Nota: Tabla 31

El 33,33% del 100% de encuestados manifestaron que siempre el local de la entidad es pertinente; el 23,33% respondieron que casi siempre lo es; el 20,00% precisaron que casi nunca; el 16,67% señalaron que a veces y con el 6,67% respondieron que nunca el local es pertinente para la atención al cliente.

Dimensión: Empatía

Tabla 32

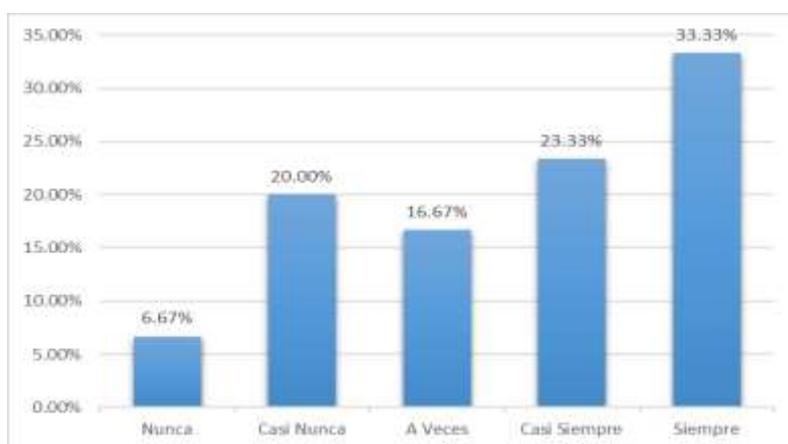
¿Considera que el personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es amable con los clientes?

Categoría	f	%
Nunca	2	6,67%
Casi Nunca	6	20,00%
A Veces	5	16,67%
Casi Siempre	7	23,33%
Siempre	10	33,33%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S. A

Figura N 30

¿Considera que el personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es amable con los clientes?



Nota: Tabla 32

El 33,33% del 100% de encuestados respondieron que siempre el personal de la entidad es amable con los clientes; el 23,33% respondieron que casi siempre son amables; el 20,00% precisaron que casi nunca; la categoría a veces con el 16,67% y con categoría nunca respondieron con el 6,67% del 100%.

Tabla 33

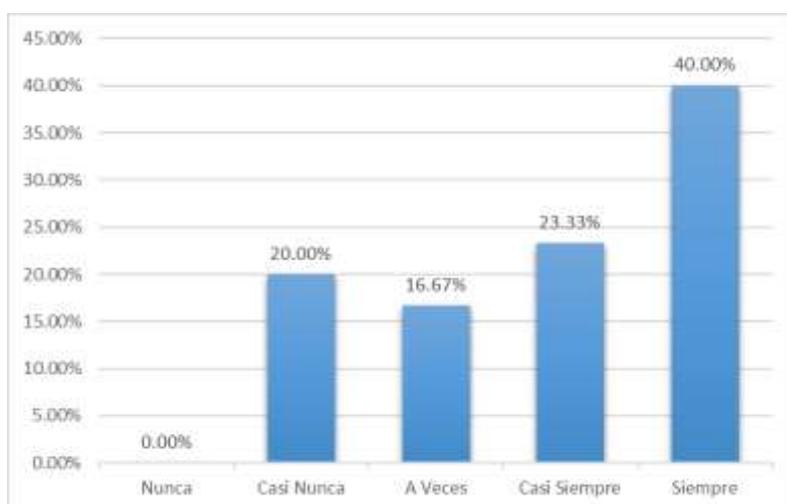
¿El personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es respetuoso con los clientes?

Categoría	f	%
Nunca	0	0,00%
Casi Nunca	6	20,00%
A Veces	5	16,67%
Casi Siempre	7	23,33%
Siempre	12	40,00%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S. A

Figura N 31

¿El personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es respetuoso con los clientes?



Nota: Tabla 33

De la encuesta realizada, los usuarios de la entidad prestadora responden, del 100%, el 40,00% señalaron que siempre el personal es respetuoso con los clientes, seguido de la categoría casi siempre con el 23,33%, también indicaron que casi nunca con el 20,00%, asimismo a veces con el 16,67% y finalmente respondieron con categoría nunca siendo el 0,00%.

Tabla 34

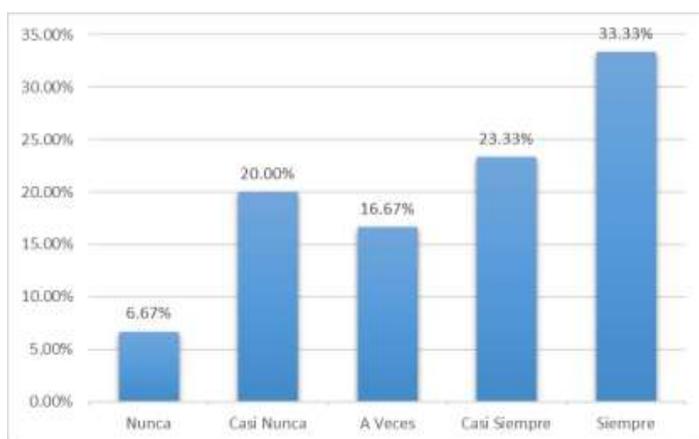
¿El personal de la empresa atiende las demandas de los clientes?

Categoría	f	%
Nunca	2	6,67%
Casi Nunca	6	20,00%
A Veces	5	16,67%
Casi Siempre	7	23,33%
Siempre	10	33,33%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S. A

Figura N 32

¿El personal de la empresa atiende las demandas de los clientes?



Nota: Tabla 34

De la encuesta realizada, los usuarios de la entidad prestadora responden, del 100%, el 33,33% señaló que siempre el personal atiende la demanda de los clientes, seguido de la categoría casi siempre con el 23,33%, también indicaron que casi nunca con el 20,00%, con la categoría a veces respondieron con el 16,67% y nunca con el 6,67%.

Tabla 35

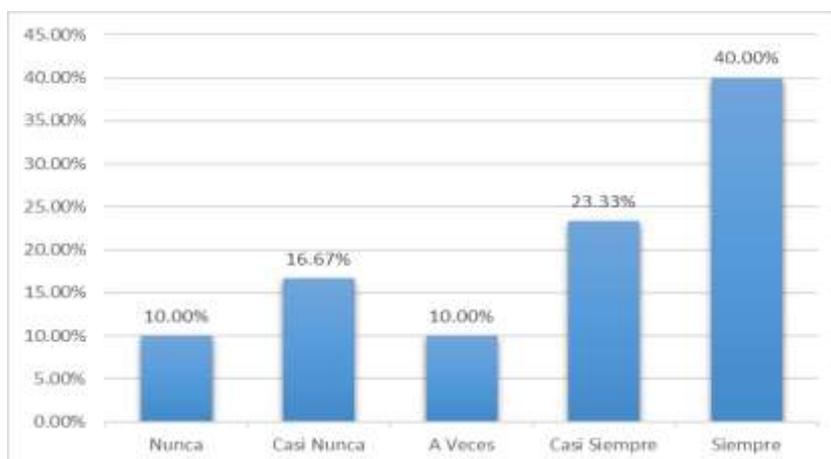
¿El horario de atención del personal de la empresa es pertinente a los requerimientos de los clientes?

Categoría	f	%
Nunca	3	10,00%
Casi Nunca	5	16,67%
A Veces	3	10,00%
Casi Siempre	7	23,33%
Siempre	12	40,00%
Total	30	100,00%

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de la EPS GRAU S. A

Figura N 33

¿El horario de atención del personal de la empresa es pertinente a los requerimientos de los clientes?



Nota: Tabla 33

40,00% de los encuestado respondieron que siempre el horario es pertinente para la atención; el 23,33% manifiesta que, casi siempre; seguido de casi nunca con el 16,67%, asimismo la categoría a veces con el 10,00% igual que la categoría nunca con el 10,00% señalaron que el horario de atención del personal es pertinente.

V. DISCUSIÓN

Con el propósito exclusivo de producir conocimiento científico a partir de los objetivos establecidos y la naturaleza del presente estudio, se llevó a cabo el análisis de resultados del problema, políticas públicas y la atención al cliente en una entidad pre prestadora de servicios y saneamiento S.A-Piura, la información hallada, los antecedentes estudiados y las teorías significativas guardan relación a cada una de las variables expuestas.

La presente investigación tiene firmeza por los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de investigación siendo la encuesta, la cual fue dirigida a los usuarios de la entidad prestadora de la zonal Paita y Sullana, asimismo los resultados fueron presentados mediante tablas y figuras estadísticas, así como la interpretación de cada una de ellas; el instrumento está debidamente estructurado en relación a las variables de estudio, las dimensiones e indicadores de los cuales se han considerado para realizar las interrogantes.

El método de la investigación es cuantitativo no experimental, la investigación llevada a cabo, se dio siguiendo las fases científicas, iniciando con la formulación del problema, la formulación de hipótesis, la recopilación de y análisis de datos, confirmación o rechazo de hipótesis, seguido de los resultados y por ultimo las conclusiones; asimismo es necesario manifestar ciertas dificultades presentadas, una de ellas fue el no poder tener contacto directo con los encuestado, por motivo de la cuarta ola de la Covid-19, también considerando que la encuesta se realizo de manera virtual, algunos de los usuarios encuestados desconocían la herramienta utilizada, sin embargo, pese a los obstáculos se pudo lograr el objetivo.

Los instrumentos de la investigación elaborados y aplicados a la población de estudio, fueron previamente validados por profesionales expertos quienes, revisaron, analizaron y brindaron su opinión, recomendaciones u observaciones, a fin de mejorar el instrumento de investigación, de esta forma se tuvo la certeza en la elaboración del mismo, el procesamiento de los datos se realizó por medio del sistema estadístico SPSS versión 26, alcanzando el nivel de confiabilidad.

Además, se logró determinar la confiabilidad del instrumento, tomando como referencia un piloto de 10 usuarios de la muestra de la población con el propósito, de tener la seguridad de que, las preguntas elaboradas sean entendibles y claras para el encuestado, el resultado dio un valor significativo de (0,91) de esta forma con la validez y confiabilidad se procedió con la aplicación.

Los resultados obtenidos se han analizado, realizando la lectura del contenido de las tablas y figuras, asimismo no se ha realizado interpretaciones o apreciaciones por corresponder a la discusión de resultados, es necesario indicar que, los datos obtenidos no han sido cruzado con otra información, todo con la intención de obtener resultados sinceros.

La investigación realizada tiene validez y confiabilidad, la misma que puede ser ampliada en la aplicación del instrumento de investigación, esta también pudo ser aplicada a los trabajadores de la entidad prestadora de servicios de saneamiento S.A de la zonal Paita y Sullana, a fin de ampliar y obtener mayor información, sin embargo, se confía del resultado del instrumento aplicado

La investigación realizada responde a los objetivos proyectados y por lo tanto es admisible, en toda investigación se tiene ciertas restricciones, diferentes problemas en el proceso de ejecución principalmente en el trabajo de campo y mas aun debido a la coyuntura.

Los resultados encontrados permiten inferir que es presumible que, las políticas públicas y la atención al cliente, no se esté dando de manera correcta, en esta situación siendo una empresa municipal con derecho privado y mas aun brindado los servicios básicos como lo es agua y alcantarillado, a parte de intervenir la SUNASS, como ente regulador, también se considera la intervención del ministerio de vivienda, de los resultados, se observa que, algunos encuestados manifiestan que la infraestructura de la entidad no es óptima

En la entidad prestadora de servicios de saneamiento S.A, siempre y casi siempre, toma en cuenta la información, diagnóstica para la elaboración de planes y ejecución del diagnóstico institucional (Tablas 3 y 4), en este sentido concuerda con lo que manifiesta Quinayás (2017) que es prioridad para el funcionario realizar un trabajo coordinado y en equipo en la organización siendo importante e

indispensable que los funcionarios atiendan con pertinencia las demandas, necesidades y expectativas de los clientes de las diferentes organizaciones, asimismo Gómez (2020) señala que la tangibilidad es la capacidad de crear las condiciones para que el cliente pueda observar, apreciar y aceptar las características, propiedades y ventajas de los bienes y servicios que se ofrecen.

Respecto a las políticas de atención al cliente, siempre se elaboran estrategias, formulan objetivos, se integran los planes socioeconómicos y se consideran los requerimientos de los clientes (Tabla 5, 6, 7 y 8), Pedroza (2018) argumenta que el modelo de políticas públicas se basa en acciones de diseño, planificación, ejecución y evaluación de una serie de acciones y estrategias orientadas a satisfacer las necesidades y demandas más urgentes de las comunidades, promoviendo de esta manera la empatía y asertividad entre empleados y empleadores, también Brooks (1995) autor de la teoría de la equidad, se refiere al nivel de aceptación de clientes o empresarios con relación a los precios, trato, tiempo y atención desplegada en las diferentes operaciones mercantiles.

Casi siempre la entidad prestadora considera los proyectos integrales de la ciudad (Tabla 13) en su investigación (Chávez 2020), señala la variable Políticas Públicas se sustenta en el Marco de Modernización de la Gestión Pública y el enfoque por competencias de los diferentes actores que intervienen directa e indirectamente en ella, este se presenta como propuesta concreta, fiable y segura para solucionar los estructurales problemas, sociales, económicos y políticos que se presentan en las diferentes sociedades y, de la misma manera satisfacer las complejas e importantes demandas, exigencias y necesidades de los clientes de los variados contextos.

La entidad prestadora de servicios y saneamiento, de acuerdo a los resultados obtenidos se observa que, la población no está completamente satisfecha con las políticas de la atención al cliente, en este sentido es necesario que la entidad, tome cartas en el asunto y analice las principales falencias para mejorar la atención, brindar el servicio en horario establecido según su cronograma de abastecimiento, implementar de manera más amigable y accesible la plataforma digital, y asimismo

en la gestión deben estar involucrado los jefes superiores con el propósito de trabajar en equipo y de la mano con las juntas vecinales y en ente supervisor.

En relación a la atención brindado al usuario en la entidad prestadora, siempre y casi siempre, se presta servicio oportuno con la intención de solucionar los problemas presentado y el usuario este satisfecho con la atención (Tabla 24, 25 y 27) Berry (1993) señala que el mismo se basa en otorgar lineamientos y criterios concretos para poder diferenciar entre las expectativas de los clientes con respecto a un bien o servicio y la calidad real y objetiva de los mismos, es decir, otorga un rol esencial, protagonista al cliente para promover una propuesta de calidad a los bienes y servicios de las diferentes empresas, Brooks (1995) en su teoría de la atribución causal hace mención a las causas fundamentales en las que los clientes se sienten satisfechos o insatisfechos con las diferentes operaciones mercantiles realizadas, también estas causas también hacen referencia a factores intervinientes como el clima, la educación de los usuarios, la personalidad de los agentes, etc.

La entidad casi siempre plantea políticas relacionadas con la atención adecuada al cliente (Tabla 10), asimismo casi siempre los planes institucionales se articulan con la legislación administrativa que regula el desarrollo de los ciudadanos (Tabla 12), además considera que el servicio que presta la entidad es pertinente (Tabla 22) y siempre las instalaciones del local de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura están limpias y ordenadas (tabla 29), ante alguna irregularidad en la entidad intervienes otros autores como es la superintendencia nacional de servicios de saneamiento es un organismo público, que a través de sus lineamiento, resoluciones y directivas permite beneficiar al usuario y más aún en estado de pandemia, quienes se vieron perjudicados económicamente, asimismo el estado peruano promulgo el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declaro el Estado de Emergencia Nacional, y aseguro el correcto funcionamiento de los servicios básicos, en este caso los servicios de agua y saneamiento.

En este sentido, por tratarse de servicios básicos y necesarios para población, el ente regulador debería establecer políticas integrales de servicios básicos en atención a las justas demandas y exigencias de los ciudadanos Cedeño

(2018) en su investigación, considera que la mayoría de los municipios latinoamericanos los servicios básicos como agua, desagüe, luz son de baja calidad, no se evidencia una política integral, además, llama la atención la indiferencia de los pobladores con respecto a la frecuencia y calidad de los citados servicios, ya que los consideran como un acto de caridad y no como atención a sus derechos que les corresponden por dignidad, sin embargo, la secretaria de Planeación (2017) describe una serie de enfoques de las políticas públicas que buscan entender los esfuerzos e iniciativas de los diferentes organismos con la finalidad de resolver los grandes e influyentes socio - económicos – políticos, al respecto señala que el enfoque de derechos humanos en políticas implica otorgar las oportunidades necesarias, justas y dignas para que todos y cada uno de los habitantes de un país viven en condiciones de desarrollo equilibrado.

La entidad cuenta con manuales, lineamientos, reglamos internos, los cuales se han elaborado con el propósito de agilizar los tramites que eran burocráticos, reducir tiempo de espera y brindar atención de calidad, asimismo el ente supervisor realiza campañas, charlas sobre el cuidado del agua, orientando al usuario hacer uso racional de este liquido vital y de alguna forma ayudar a la entidad a realizar una mejor distribución del mismo, considerando que hay muchas zonas que cuenta con el servicio de manera paulatinamente, y en otras zonas siendo escaso.

VI. CONCLUSIONES

1. El diagnóstico de la presente investigación, permitió precisar que, la entidad prestadora de servicios y saneamiento S.A Piura, siempre y casi siempre toman en cuenta la información brindada por los usuarios para la elaboración de los planes institucionales en aras de mejorar políticas y/o lineamientos para la atención al cliente, asimismo es necesario señalar que, en un 46,67% los encuestados respondieron que siempre ejecuta el diagnóstico institucional, sin embargo, el 33,33%, manifestó que casi siempre la entidad toma en cuenta la información para la elaboración de planes.
2. En la muestra del estudio se observa que, la entidad prestadora de servicios y saneamiento S.A, cuenta con procedimientos, lineamientos y directivas y reglamentos internos, los cuales ayudan a optimizar la atención de los tramites que realizan los usuarios, asimismo en relación a la política de modernización del estado, la cual vela por el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país; los encuestados en un 40,00% respondieron que siempre la entidad formula objetivos en función a las necesidades de los clientes y asimismo en un 40,00% señalaron que siempre el servicio que brinda la entidad es pertinente.
3. Del análisis realizado, se determina que existe relación entre la dimensión de implementación y capacidad de respuesta, en este sentido, analizado los resultados del instrumento aplicado se, precisa que, la entidad toma en cuenta las necesidades de los clientes, asimismo que los planes se articulan con la legislación administrativa que regula el desarrollo del ciudadano, además, los clientes de la entidad manifestaron que siempre en un 30% están de acuerdo con el servicio que recibe y la entidad atiende sus requerimiento.

4. Se determina que hay relación entre las dimensiones evaluación y seguridad, en este sentido, se realizó el análisis de las dimensiones aplicadas, donde la población responde que, la entidad evalúa los resultados en relación con los objetivos planteados, asimismo, la entidad toma en cuenta las opiniones de la población en general, a fin de implementar medidas correctivas, las mismas que son supervisadas por el ente regulador SUNASS.

VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las conclusiones obtenidas y en relación a un mejor tratamiento en el futuro de las variables y dimensiones estudiadas, se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Al presidente de la república, como jefe del Poder Ejecutivo, Tender puentes con el poder legislativo, para viabilizar los proyectos de ley, que defiendan al usuario en la atención de sus distintos tramites en las diversas entidades estatales y privadas, a nivel nacional.
2. A los ministros, recorrer las distintas regiones, para recoger las impresiones de las realidades locales, provinciales y regionales, con el propósito de contextualizar y proponer distintas alternativas, en la focalización de los proyectos de ley, adecuándose a la realidad.
3. Al Gerente General de la entidad prestadora servicio de saneamiento S.A, proponer estrategias para la promoción efectiva y funcional de los modelos de políticas públicas y una correcta adecuación para mejorar la relación Usuario-Eps, logrando establecer canales de atención con un lenguaje sencillo y claro que lleven al usuario una mejor atención en los distintos servicios que ofrece la empresa.
4. A la Superintendencia nacional de servicios de saneamiento, en implementar lineamientos, reglamos y/o directivas, que se adecuen a la realidad nacional conforme al contexto político, social, geográfico y de salud (teniendo en cuenta la pandemia del COVID 19 entre otras). Esto con la finalidad de garantizar a los usuarios un servicio de agua y alcantarillado que satisfaga las expectativas.
5. Al Jefe zonal de la entidad prestadora de servicios monitorear, cumplir y hacer cumplir las normativas relacionadas a la atención al cliente en las distintas áreas, dentro de su jurisdicción, con el fin de garantizar la

correcta aplicación de las políticas públicas en beneficio de los usuarios de su zonal.

REFERENCIAS

- Alvarado, E. (2022). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en los procesos de ventas en una empresa comercializadora de pinturas en Lima Metropolitana, Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Ciencias e Ingeniería. Lima, Perú.
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas. Carrera de Negocios Internacionales. Lima, Perú.
- Arcos, A. (2020). Hacia un nuevo concepto de evaluación más atractiva y personalizada. Magisterio.
- Brooks, R. (1995). Internal service quality. Internacional: Bradford.
- Chávez, E. y Chávez, M. (2020). La nueva gestión pública y su relación con la modernidad del Estado para mejorar la atención al ciudadano MAC/RENIEC Lima Norte 2016-2018. Universidad de San Martín de Porres. Instituto de Gobierno y Gestión Pública. Sección de Posgrado. Lima, Perú.
- Cedeño, E. (2018). Las políticas públicas de infraestructura para servicios básicos de la administración 2014 - 2019 del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Chone. Análisis de dichas políticas dirigidas a los barrios urbano - marginales de la ciudad. Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Carrera de Política. Quito, Ecuador.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2018). Guía de Políticas Nacionales. Lima: CEPLAN PERÚ. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/321583/Guia_elabor_politicas_nacionales.pdf
- Céspedes, F. (2022). Gestión de políticas públicas y calidad de atención del servicio de cirugía del Hospital Regional de Tumbes– 2021. Universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado. Trujillo, Perú.
- Coágula, A. (2017). Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. Universidad Católica San Pablo. Facultad de Ingeniería y Computación. Escuela Profesional de Ingeniería Industrial. Arequipa, Perú.
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo. Dirección de Políticas y Programas de CTI. Sub Dirección de Ciencia, Tecnología y Talentos. Lima, Perú.

- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra.
- Dávila, E. (2018). Evaluación de la calidad de atención al cliente de la CMAc, en las agencias de la ciudad de Chiclayo, 2018. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Escuela de Postgrado Maestría en Administración con Mención en Gerencia Empresarial. Lambayeque, Piura.
- Delgado, R. (2018). Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos - Callao, 2018. Universidad de San Martín de Porres. Instituto de Gobierno y Gestión Pública. Sección de Posgrado. Lima, Perú.
- E-IDEA (2020). Manejo adecuado de la atención al cliente para lograr satisfacción y fidelidad. Revista electrónica. Journal of Business Sciences, 3 (11), 36-51.
- Figuroa, A. (2020). Diseño y formulación de las políticas públicas y el proceso de implementación, seguimiento y evaluación en los gobiernos locales de la región La Libertad, 2018 – 2019. Universidad de San Martín de Porres. Instituto de Gobierno y de Gestión Pública. Sección de Posgrado. Lima, Perú.
- Flores, M. Becerril, O. & Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. Nóesis. Revista de ciencias sociales, 27(53-2), 61-77. Epub 03 de julio de 2020. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Giese, J. y Cote, J. (2019). Definición de satisfacción del cliente. Academia de marketing Ciencia, <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Gómez, M. (2020). Modelos de evaluación de la calidad percibida: un análisis de fiabilidad y validez aplicado a los establecimientos virtuales. 27° Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa, Lleida.
- Guevara, G.; Verdesoto, A. & Castro, N. (2020). Metodologías de pesquisa educacional (descriptiva, experimental, participativa y de investigación - acción. Revista Científica Mundo de la Investigación. Saberes del conocimiento. RECIMUNDO. 2588-073X
- Guillén, O.; Sánchez, M. & Begazo, L. (2020). Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional. Bajo el enfoque cuantitativo, variable categórica, escala ordinal y la estadística no paramétrica. Lima, Perú.
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. Metodología de la investigación. ALERTA. Revista científica del Instituto Nacional de Salud.
- Hernández, M. (2020). Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa Supermercados El Súper SAC Chiclayo - 2018.

Universidad Señor de Sipán. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Académico Profesional de Administración. Pimentel, Perú.

Huisa, O. (2019). Evaluación del sistema de gestión de seguridad en la Unidad Minera Tacaza - CIEMSA. Universidad Nacional del Altiplano. Facultad de Ingeniería de Minas. Escuela Profesional de Ingeniería de Minas. Puno, Perú.

Institut National de Santé Publique du Québec (2020). Definición de concepto de seguridad. Competencias e información especializadas en salud pública <https://www.inspq.qc.ca/es/centro-collaborador-oms-de-quebec-para-la-promocion-de-la-seguridad-y-prevencion-de-traumatismos/definicion-del-concepto-de-seguridad>.

Lalupú, L. (2017). Percepción sobre la calidad del servicio y satisfacción del contribuyente en la municipalidad distrital de Catacaos, Piura, año 2016. Universidad Nacional de Piura. Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela Profesional de Administración. Piura, Perú.

López, L; Olivera, S. & Tinoco, D. (2018). Satisfacción del usuario en el marco de la relación Estado - Ciudadanos: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria. Universidad ESAN. Lima, Perú.

Naciones Unidas (2018), La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe (LC/G.2681-P/Rev.3), Santiago, https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf.

Otoya, A. (2021). La variable. Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. versión impresa ISSN 2225-5109 versión On-line ISSN 2227-4731. Rev. Cuerpo Med. HNAAA vol.14 no.1 Chiclayo ene./mar 2021. <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.905>.

Presidencia de Consejo de ministros, secretaria general & secretaria de Gestión Pública (2012). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/\\$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf)

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1993). Calidad total de la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid: Ediciones Díaz Santos.

- Pedroza, A. (2018). Los problemas públicos como factor estructural de las políticas públicas. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas* (20), 123-143. <http://revistas.unne.edu.ar/index.php/rfce/article/download/3258/3119>
- Quinayás, G. (2017). Políticas públicas en Colombia para la implementación de las TICs como factor de integración en democracia. Universidad Autónoma de Barcelona. Facultad de Ciencias de la Comunicación. Departamento de Periodismo y de Ciencias de la Comunicación. Cali, Colombia.
- Ramos, C. (2021). Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana. *Revista Tecnológica - Espol*, 33(3), 230-241. <http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/773>
- Rodríguez (2020). Modelo general para la creación de las políticas públicas. Universidad Autónoma de Occidente, México. FORUM. *Revista Departamento Ciencia Política*, 19, 66-94. <https://doi.org/10.15446/frdcp.n19.86948>
- Rodríguez, J. & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: El coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE*. Universitat de Barcelona.
- Roth, A.-N. (2021). Enfoques para el análisis de políticas públicas. Universidad Nacional de Colombia [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87028/C%
9spedes_AFD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87028/C%c3%a9spedes_AFD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salas, G. (2017). Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría General del Meta. Caso Contraloría Departamental del Meta (CDM). Universidad de Manizales. Maestría en Mercadeo. Manizales, Colombia.
- Salazar, R. & Yampufé, F. (2020). Los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables. Escuela Profesional de Administración. Lambayeque, Perú.
- Secretaria de Planeación. (2017). Guía para la formulación e implementación de políticas públicas del Distrito. Bogotá: Oficina Asesora de Prensa y Comunicación-SDP. http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/guia_para_la_formulacion_pp_wf_0.pdf
- Yépez, M. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*, 97-110.

Tinco, L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. Periodo 2019-2020. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Universidad del Perú. Decana de América. Dirección General de Estudios de Posgrado. Facultad de Ciencias Administrativas. Unidad de Posgrado. Lima, Perú.

Yirda, A. (2020). Definición de Diseño. <https://conceptodefinicion.de/disenos/>. Consultado el 18 de mayo del 2022.

ANEXOS

Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Políticas públicas y la atención al cliente en una entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A-Piura

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Método			
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de relación entre políticas públicas en atención al cliente en una entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A-Piura?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿Cuál es la relación entre las dimensiones diseño y tangibilidad? ❖ ¿Cuál es la relación entre las dimensiones formulación y fiabilidad? ❖ ¿Cuál es la relación entre implementación y capacidad de respuesta? ❖ ¿Cuál es la relación entre las dimensiones evaluación y seguridad? ❖ ¿Cuál es la relación entre evaluación y empatía 	<p>Objetivo general Determinar el nivel de relación entre políticas públicas y la atención al cliente en una entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Grau S.A-Piura.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar el diagnóstico de la relación entre las dimensiones diseño y tangibilidad. ❖ Establecer la relación entre las dimensiones formulación y fiabilidad ❖ Conocer la relación entre implementación y capacidad de respuesta ❖ Apreciar la relación entre las dimensiones evaluación y seguridad. ❖ Determinarla relación entre evaluación y empatía 	<p>Hipótesis general Existe relación entre políticas públicas en la atención al cliente en una entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau Grau S.A-Piura</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Existe relación entre las dimensiones diseño y tangibilidad. ❖ Existe relación entre las dimensiones formulación y fiabilidad ❖ Existe relación entre implementación y capacidad de respuesta ❖ Existe relación entre las dimensiones evaluación y seguridad. ❖ Determinarla relación entre evaluación y empatía 	<p>Variable 1 Políticas públicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Diseño ❖ Formulación ❖ Implementación ❖ Evaluación <p>Tomado de Marco de Modernización de la Gestión Pública y el enfoque por autor (Figuroa 2020)</p> <p>Variable 2 Atención al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Tangibilidad ❖ Fiabilidad ❖ Capacidad de respuesta ❖ Seguridad ❖ Empatía <p>(Modelo Servqual) Otorga un rol esencial, protagonista al cliente para promover una propuesta de calidad a los bienes y servicios de las diferentes empresas.</p>	<p>Tipo La presente investigación será básica debido a que nos da a entender el estado situacional en particular y el nivel de relación entre las variables modelo de políticas públicas y atención al cliente. Sánchez, Reyes & Mejía (2018)</p> <p>Diseño Diseño de Investigación No Experimental Correlacional-Transaccional. Al respecto Guillén, Sánchez y Begazo (2020) señalan que busca comprender los niveles de influencia o relación o no entre dos a más variables de estudio y sus respectivas dimensiones.</p>	<p>Población – muestra Población: Ciudadanos que acuden a la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A.-Piura.</p> <p>Muestra 30 ciudadanos que acuden con frecuencia a la entidad prestadora de servicios saneamiento Grau S.A- Piura.</p> <p>Tipo No Probabilístico</p>	<p>Técnicas e instrumentos Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>	<p>Escala likert</p>

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
Políticas Publicas	Figuroa (2020) señala que el modelo de políticas públicas se presenta como propuesta concreta, fiable y segura para solucionar los estructurales problemas sociales, económicos y políticos que se presenten en las diferentes sociedades.	La variable será operacionalizada en razón de las dimensiones recepción de diseño, formulación, implementación y evaluación, a partir de la implementación del instrumento correspondiente	Diseño	Delimitación del problema	Ordinal	Cuestionario
				Determinación de la situación futura		
				Estructuración del problema		
				Selección de alternativas de solución		
			Formulación	Elaboración de objetivos e indicadores		
				Redacción de lineamientos		
				Identificación de servicios		
				Verificación de políticas relacionadas		
			Implementación	Niveles de intervención		
				Articulación de las políticas publicas		
				Integración de los proyectos de la ciudad		
			Evaluación	Seguimiento de la política pública		
				Relación de los resultados obtenidos		
Lineamientos para la mejora de atención						

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
Atención al cliente	E-IDEA (2020) señala que la variable atención al cliente es el nivel de percepción de aprobación o desaprobación del cliente con relación al servicio que ofrece.	La variable será operacionalizada en razón de la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de repuesta, seguridad y empatía, a partir de la implementación del instrumento correspondiente	Tangibilidad	Instalaciones de servicios	Ordinal	Cuestionario
				Sistema optimo		
				Herramientas digitales		
			Fiabilidad	Confianza del personal		
				Cumplimiento de funciones		
				Servicio pertinente		
				Servicio de calidad		
			Capacidad de respuesta	Satisfacción del cliente		
				Servicio oportuno		
				Requerimiento de los clientes		
				Solución de problemas		
			Seguridad	Capacitación al personal		
				Instalaciones limpias y ordenas		
Señalización de seguridad						
Decoración y diseño del local						

Anexo 04: Cuestionario

CUESTIONARIO – POLÍTICAS PÚBLICAS

Instrucciones: Estimado usuario:

El instrumento tiene la finalidad de encontrar información sobre la política pública en la atención al cliente en la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Grau S.A. - Piura. Dicha información es de interés para desarrollar la tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gestión, Pública y Gobernabilidad de la unidad de posgrado de la universidad Cesar Vallejo-Campus Piura.

Marque la opción que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

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

No de ítem	Ítems	Alternativas				
		1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
Dimensión: Diseño						
1	¿La entidad prestadora de servicios ejecuta el diagnóstico institucional?					
2	¿Toma en cuenta la información diagnóstica para elaborar los planes?					
3	¿En la planificación institucional considera los requerimientos de los clientes?					
4	¿La institución integra en sus planes la situación socio - económica de los clientes?					
Dimensión: Formulación						
5	¿La entidad prestadora formula objetivos en función de las necesidades de los clientes?					
6	¿La institución elabora estrategias para mejorar la calidad del servicio que presta a los clientes?					
7	¿La entidad prestadora determina los servicios que permita atender las demandas de los clientes?					
8	¿La entidad plantea políticas relacionadas con la atención adecuada al cliente?					
Dimensión: Implementación						

9	¿La entidad prestadora toma en cuenta las necesidades de los clientes en las actividades operativas?					
10	¿Los planes institucionales se articulan con la legislación administrativa que regula el desarrollo de los ciudadanos?					
11	¿La entidad prestadora considera los proyectos integrales de la ciudad?					
Dimensión: Evaluación						
12	¿La entidad prestadora toma en cuenta las opiniones de los clientes?					
13	¿La institución evalúa los resultados obtenidos en relación con los objetivos planteados?					
14	¿La entidad prestadora propone lineamientos a futuro para una mejor atención a los clientes?					

CUESTIONARIO – ATENCIÓN AL CLIENTE

N° de ítem	Ítems	Alternativas				
		1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
Dimensión: Tangibilidad						
1	¿Considera usted que las instalaciones de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura son cómodas?					
2	¿Piensa que el sistema comercial de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es óptimo?					
3	¿Considera que las herramientas digitales de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Grau S.A. – Piura, es fácil de utilizar?					
Dimensión: Fiabilidad						
4	¿Considera que el personal de la entidad prestadora de servicios de Saneamiento Grau S.A. – Piura, transmite confianza?					
5	¿El personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura cumple eficazmente sus funciones?					
6	¿Considera que el servicio que presta la entidad es pertinente?					
7	¿El servicio que presta la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es de calidad?					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
8	¿Piensa que el cliente está satisfecho con el servicio que recibe de la institución?					
9	¿El servicio brindado por la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es oportuno?					
10	¿El personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura está dispuesto en atender los requerimientos de los clientes?					
11	¿El personal de la empresa se interesa en solucionar los problemas presentados?					
Dimensión: Seguridad						
12	¿La capacitación que brinda la entidad					

	prestadora de servicios de saneamiento al personal, se refleja en la atención al cliente?					
13	¿Las instalaciones del local de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura están limpias y ordenadas?					
14	¿El local de la empresa tiene señaladas las zonas de seguridad?					
15	¿El local de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es pertinente al servicio brindado?					
Dimensión: Empatía						
16	¿Considera que el personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es amable con los clientes?					
17	¿El personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura es respetuoso con los clientes?					
18	¿El personal de la empresa atiende las demandas de los clientes?					
19	¿El horario de atención del personal de la empresa es pertinente a los requerimientos de los clientes?					

Anexo 05: Solicitud a la entidad y carta de respuesta

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Paita, 25 de julio de 2022

**Ing.
Julio Prudencio Rishing
Jefe zonal Paita- El Arenal**

SOLICITO: facilidades para realizar aplicación de encuesta

Dina Paola Guarderas Farfán, natural de Sullana, identificada con DNI No 48139262, domicilio en Calle Miraflores No 100- El Porvenir- Bellavista, ante usted me presente y expongo:

Que, a la fecha me encuentro cursando el III ciclo de la Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, sede Piura, siendo el tema de mi tesis, “Políticas públicas y la atención al cliente en una EPS GRAU S.A-Piura”, investigación que tiene como propósito comprobar el nivel de relación entre las políticas públicas y la atención al cliente, a fin de brindar al usuario, servicio de calidad a nivel zonal.

Es por ello, que solicito se autorice, a quien corresponda, se brinda las facilidades para realizar la aplicación de la encuesta de manera virtual a los usuarios de la zonal Paita, a fin de obtener resultados que ayuden en el estudio de mi investigación.

Agradezco de antemano su colaboración, sin otro particular me despido.

Atentamente,




Lic. Adm. Dina Paola Guarderas Farfán
REG. UNIC. DE COLEG. N° 23689



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CARTA N° 0019 - 2022 - EPS GRAU S.A. - 430

A : . STA.
DINA PAOLA GUARDERAS FARFAN ---- - MZ Y LOTE C ASENTAMIENTO HU 02 DE
AGOSTO

Asunto : RESPUESTA A LO SOLICITADO

Referencia : 1.- SOLICITUD S/N

Fecha : Paita, 25 de Julio del 2022

De mi especial consideración:

Reciba el cordial saludo, así mismo indico a usted lo siguiente:

Que de acuerdo a lo solicitado por usted, mediante documento de la referencia, cabe indicar que puede proceder a realizar la encuesta y se le brindara las facilidades y apoyo solicitado.

Atentamente;



Ing° Julio Prudencio Rishing
JEFE ZONAL PAITA
CIP. 93289
EPS GRAU S.A.

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Paita, 25 de julio de 2022

Ing.
Jorge Feria Valdiviezo
Jefe zonal Sullana

SOLICITO: facilidades para realizar aplicación de encuesta

Dina Paola Guarderas Farfan, natural de sullana, identificada con DNI No 48139262, domicilio en Calle Miraflores No 100- El Porvenir- Bellavista, ante usted me presente y expongo:

Que, a la fecha me encuentro cursando el III ciclo de la Maestria en Gestion Publica en la Universidad Cesar Vallejo, sede Piura, siendo el tema de mi tesis, “Políticas publicas y la atencion al cliente en una EPS GRAU S.A- Piura”, investigacion que tiene como proposito comprobar el nivel de relación entre las políticas públicas y la atención al cliente, a fin de brindar al usuario, servicio de calidad a nivel zonal.

Es por ello, que solicito se autorice, a quien corresponda, se brinda las facilidades para realizar la aplicación de la encuesta de manera virtual a los usuarios de la zonal Sullana, a fin de obtener resultados que ayuden en el estudio de mi investigacion.

Agradezco de antemano su colaboracion, sin otro particular me despido.

Atentamente,




Lic. Adm. Dina Paola Guarderas Farfan
REG. UNIC. DE COLEG. N° 23689

Sullana, 26 de Julio de 2022

CARTA N° 0030-2022-EPS GRAU S.A 490

Sra:
DINA PAOLA GUARDERAS FARFAN
CIUDAD.-

ASUNTO : ATENCION A SOLICITUD PERMISO PARA ACCESO DE INFORMACIÓN PARA DESARROLLO DE TESIS

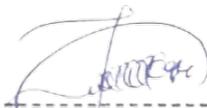
De nuestra mayor consideración:

Por medio del presente documento, le saludamos cordialmente y en atención a su solicitud mediante el cual solicita permiso para acceso de información para desarrollo de tesis denominada: **"Políticas públicas y la atención al cliente en una EPS GRAU S.A-Piura"**, cumplimos con informar lo siguiente:

Que, se autoriza el acceso a la información así como también usar el nombre de nuestra institución, para tal fin deberá coordinar con el Ing. Víctor Rosales Garay – Coordinador Comercial para la revisión de la información a utilizar y cualquier otra información que sea utilizada para la realización de la tesis.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle los saludos de nuestra consideración y estima.

Atentamente,



Ing. Jorge Luis Fera Valdiviezo
DIRE N° 181669
Jefe Zonal Sullana (e)
EPS GRAU S.A.

C.c.
490.20

Anexo 06: Prueba de Confiabilidad

Escala: FIABILIDAD POLÍTICAS PÚBLICAS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,718	,777	14

Escala: FIABILIDAD ATENCIÓN AL CLIENTE

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,830	,844	19

Anexo 07: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Políticas públicas	,237	30	,000	,881	30	,003
Atención al cliente	,258	30	,000	,806	30	,000

- Si p es menor que 0,05 se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

- Si p es mayor o igual que 0,05 se acepta la Ho y se rechaza Ha.

Análisis Inferencial

Correlación de Políticas Públicas y Atención al Cliente

			Políticas públicas	Atención al cliente
Rho de Spearman	Políticas públicas	Coefficiente de correlación	1,000	,888**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Atención al cliente	Coefficiente de correlación	,888**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Anexo 07: Validación de expertos



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Título de Tesis: Políticas públicas y la atención al cliente en una entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A-Piura

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado									x												Las interrogantes están debidamente planteadas y resultan claras para el encuestado, sin embargo, se recomienda cambiar los términos como la palabra CON RESPECTO Y EN REFERENCIA que resulta repetitiva en las interrogantes y debe acotar el signo de interrogación en cada pregunta
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables									x												
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación									x												Se evidencia relación entre las variables y el tipo de investigación.
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															x						La escala de Likert si desarrolla las interrogantes
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.														x							

Anexo 07: Validación de expertos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luz Andrea Javier Alva.; con DNI 02773830; profesión Docente en educación.; Mgtr en Docencia Universitaria, con grado académico de Doctor en Educación desempeñándome actualmente como Docente; en la Universidad Cesar Vallejo e Instituto Pedagógico Público Hrno Victorino Florez Goicochea; con experiencia en investigación por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			x		
2. Objetividad			x		
3. Actualidad			x		
4. Organización				x	
5. Suficiencia				x	
6. Intencionalidad				x	
7. Consistencia				x	
8. Coherencia				x	
9. Metodología				x	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 16 de julio del 2022.

Apellidos y Nombres: Luz Andrea Javier Alva

DNI : 02773830

Especialidad : Mgtr en Docencia Universitaria

Dra. Luz Andrea Javier Alva
ORCID. 0000-0003-1122-2146

Firma

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**TEMA DE TESIS: Políticas públicas y la atención al cliente en una entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A.
– Piura.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	X				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															X						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															X						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.															X						

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, **RAUL EDUARDO RAMIREZ FARIAS**; con DNI 02823498; profesión **Licenciado en Educación; Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad**; desempeñándome actualmente como Docente de la Universidad César Vallejo; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación, Políticas públicas y la atención al cliente en una entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 21 de julio del 2022.

Apellidos y Nombres : **RAUL EDUARDO RAMIREZ FARIAS**

DNI : **02823498**

Especialidad : **Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad**

E-mail : **ramifa720@gmail.com**



Dr. Raúl Eduardo Ramírez Fariás
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Firma



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TEMA DE TESIS: Políticas públicas y la atención al cliente en una entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		X			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		X			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		X			

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			X			
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				X		
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				X		
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				X		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 25 de julio del 2022.

Nombre y Apellidos : Luis Egberto Alvarado Pintado

DNI :02822523

Teléfono :969289445

E-mail : luis.alvarado@udep.edu.pe



FIRMA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Alvarado Pintado; con DNI 02822523; profesión Licenciado en Ciencias Matemáticas; Mgtr en EDUCACIÓN; desempeñándome actualmente como Docente; en la Facultad Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 25 de julio del 2022.

Apellidos y Nombres : Alvarado Pintado Luis Egberto

DNI : 02822523

Especialidad : Matemática y Estadística

E-mail : luis.alvarado@udep.edu.pe



Firma

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TEMA DE TESIS: Políticas públicas y la atención al cliente en una entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A. - Piura

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					Los ítems tienen la característica de ser medibles.
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					El número de ítems propuesto es suficiente para obtener la información necesaria

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Guillermo Seminario Colán**; con **DNI N° 03649749**; profesión Licenciado en Educación; **Mgtr en EDUCACIÓN con Mención en Didáctica**; desempeñándome actualmente como **Director en la Institución Educativa N° 14879 - Ignacio Escudero, Sullana**; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 26 de junio del 2022.

Nombre y Apellidos :Guillermo Seminario Colán

DNI : 03649749

Teléfono : 945715530
.....

E-mail : Mgtr. Guillermo Seminario Colán
: gseminario 23@gmail.com

A1346117



Mgtr. Guillermo Seminario Colán

A1346117