



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de calidad y efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Mondragón Camacho, Joel ([orcid.org/0000-0002-7901-1620](https://orcid.org/0000-0002-7901-1620))

**ASESORA:**

Dra. Panche Rodríguez, Odoña Beatriz ([orcid.org/0000-0002-1629-1776](https://orcid.org/0000-0002-1629-1776))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CALLAO – PERÚ  
2022**

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis primero a DIOS que me otorgo la capacidad y sabiduría para hacer realidad mis estudios, a mi esposa e hijos por darme la fortaleza y a toda mi familia quienes son fuentes de inspiración y a mi trabajo para demostrar que para triunfar en esta vida hay que seguir estudiando y capacitando.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de ser parte de dicha institución, en segundo lugar, agradecer a mi docente, a la Dra. Odoña Beatriz Panche Rodríguez, por la paciencia, y la confianza que me brindo para poder desarrollar y culminar mi proyecto de investigación y en tercer lugar a mis compañeros de estudios de la maestría por el trabajo en equipo

## Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	16
III.1. Tipo y diseño de investigación	16
III.2. Variables y operacionalización	16
III.3. Población, muestra muestreo, unidad de análisis	17
III.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
III.5. Procedimientos	19
III.6. Método de análisis de datos	20
III.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADO	27
V. DISCUSIÓN	54
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Sincero inetres de resolver los problemas .....	75
<b>Tabla 2.</b> Concluye el servicio en el tiempo establecido .....	76
<b>Tabla 3.</b> El personal no cometen errores .....	77
<b>Tabla 4.</b> Personal confiable .....	78
<b>Tabla 5.</b> Realizar un buen servicio.....	79
<b>Tabla 6.</b> Disposición del personal para un buen servicio .....	80
<b>Tabla 7.</b> El personal abrevia los plazos para la atención .....	81
<b>Tabla 8.</b> El personal está dispuesto en ayudar .....	82
<b>Tabla 9.</b> Personal capacitado para orientación .....	83
<b>Tabla 10.</b> Comportamiento confiable del personal .....	84
<b>Tabla 11.</b> El personal cuenta con conocimientos .....	85
<b>Tabla 12.</b> Los clientes se sienten seguros .....	86
<b>Tabla 13.</b> El personal es amable.....	87
<b>Tabla 14.</b> La atención es individualizada .....	88
<b>Tabla 15.</b> Comprenden las necesidades de los clientes .....	89
<b>Tabla 16.</b> El personal siente preocupación por los clientes.....	90
<b>Tabla 17.</b> Horario de atención conveniente para los clientes .....	91
<b>Tabla 18.</b> Cuenta con equipos modernos .....	92
<b>Tabla 19.</b> Cuenta con instalaciones atractivas.....	93
<b>Tabla 20.</b> Elementos materiales en buenas condiciones .....	94
<b>Tabla 21.</b> Sistema informático optimo.....	95
<b>Tabla 22.</b> Cuentan con conocimiento de las normas .....	96
<b>Tabla 23.</b> Conciencia de interpretación de las normas.....	97
<b>Tabla 24.</b> Confianza en la efectividad de la norma .....	98
<b>Tabla 25.</b> Contar con información clara .....	99
<b>Tabla 26.</b> Tener acceso a la información .....	100
<b>Tabla 27.</b> Tramite visible y entendible.....	101
<b>Tabla 28.</b> Toma de decisiones .....	102
<b>Tabla 37.</b> Correlacion de gestion de calidad con efectividad en los procedimientos .....	103
<b>Tabla 38.</b> Correlacion de la fiabilidad con efectividad en los procedimientos ....	104
<b>Tabla 39.</b> Correlacion de la capacidad de respuesta con efectividad en los procedimientos.....	105
<b>Tabla 40.</b> Correlacion de la seguridad con efectividad en los procedimientos ...	106
<b>Tabla 41.</b> Correlacion con la empatia con efectividad en los procedimientos.....	107
<b>Tabla 42.</b> Correlacion de los apectos tangibles con efectividad en los procedimientos.....	108

## Índice de figuras

Figura 1	Histograma Sincero interés de resolver los problemas	75
Figura 2	Histograma Concluye el servicio en el tiempo establecido	76
Figura 3	Histograma El personal no cometen errores	77
Figura 4	Histograma Personal confiable	78
Figura 5	Histograma Realizar un buen servicio	79
Figura 6	Histograma Disposición del personal para un buen servicio	80
Figura 7	Histograma El personal abrevia los plazos para la atención	81
Figura 8	Histograma El personal está dispuesto en ayudar	82
Figura 9	Histograma Personal capacitado para orientación	83
Figura 10	Histograma Comportamiento confiable del personal	84
Figura 11	Histograma El personal cuenta con conocimientos	85
Figura 12	Histograma Los clientes se sienten seguros	86
Figura 13	Histograma El personal es amable	87
Figura 14	Histograma La atención es individualizada	88
Figura 15	Histograma Comprenden las necesidades de los clientes	89
Figura 16	Histograma El personal siente preocupación por los clientes	90
Figura 17	Histograma Horario conveniente para los clientes	91
Figura 18	Histograma Cuenta con equipos modernos	92
Figura 19	Histograma Cuenta con instalaciones atractivas	93
Figura 20	Histograma Elementos materiales en buenas condiciones	94
Figura 21	Histograma Sistema informático optimo	95
Figura 22	Histograma Cuentan con conocimiento de las normas	96
Figura 23	Histograma Conciencia de interpretación de las normas	97
Figura 24	Histograma Confianza en la efectividad de la norma	98
Figura 25	Histograma Contar con información clara	99
Figura 26	Histograma Tramite visible y entendible	100
Figura 27	Histograma Tener acceso a la información 2022	101
Figura 28	Toma de decisiones	102

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal: comprobar si existe relación entre las variables de calidad de gestión y la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque. El estudio fue de tipo básico, diseño descriptivo, correlacional, transversal y no experimental, los cuestionarios fueron validados por juicios de expertos obteniéndose un coeficiente de fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.911, los instrumentos de medición fueron la encuesta y el cuestionario de ambas variables fueron de 28 preguntas, utilizando como muestra a 60 usuarios, se utilizó una selección de muestreo probabilístico aleatorio simple; Resultado, es que los usuarios consideran que la calidad de gestión y la efectividad de los procedimientos con respecto a los reclamos comerciales en el servicio de agua y alcantarillado, Lambayeque, se encuentran “De acuerdo” un 44%, “Indiferente” un 29 % y “En desacuerdo” un 17 %, los principales resultados muestran que existe relación entre ambas variables gestión de calidad y efectividad en los procedimientos según la Correlación de Pearson 0,786, siendo una correlación positiva considerable, la significación es de  $0,1 < 0.05$ , por lo que rechaza la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Calidad de gestión, efectividad en los procedimientos, reclamos comerciales.

## **Abstract**

The main objective of this research was to verify if there is a relationship between the variables of management quality and effectiveness in the procedures with respect to commercial claims in the drinking water and sewage service, Lambayeque. The study was of a basic type, descriptive, correlational, cross-sectional and non-experimental design, the questionnaires were validated by expert judgments, obtaining a reliability coefficient of Cronbach's Alpha of 0.911, the measurement instruments were the survey and the questionnaire of both variables. there were 28 questions, using 60 users as a sample, a simple random probabilistic sampling selection was used; The result is that users consider that the quality of management and the effectiveness of the procedures with respect to commercial claims in the water and sewage service, Lambayeque, are "Agree" 44%, "Indifferent" 29%. and "Disagree" 17%, the main results show that there is a relationship between both variables quality management and effectiveness in procedures according to the Pearson Correlation 0.786, being a high correlation, the significance is  $0.001 < 0.05$ , for which rejects the null hypothesis.

**Keywords:** Management quality, effectiveness in procedures, commercial claims.



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, según el autor Alcalde señala que la gestión de calidad comienza en el siglo XXI, en Europa Occidental se ha venido desarrollado de manera formidable con respecto la formación de un sistema de gestión de calidad, como se denomina cadena de empresas que compiten entre ellas, tiene como finalidad principalmente en la creación del sistema de calidad de gestión, lealtad de clientes, enérgico motivo de los colaboradores y un promoción a la invención de la tecnológica; desde años pasados las empresas de España ocupan los primeros lugares en las decisiones en la promoción y proceso de Premios Europa a la calidad (EFQM - Organizados por la Fundación Europea para la Calidad), asimismo por los años 2005 en España y Alemania conducen la relación en número de reconocimiento, entre los años de 1992-2005 el país de España es líder en Europa con un total de 24 premios.

Lo que significa la gestión de calidad en 2017, se emitieron a nivel mundial en un total de 1 058 504 certificados, según la norma ISO 9001. España ocupaba el séptimo puesto mundial ISO 9001 con 31 984 certificados. China ocupa los primeros lugares el ranking con 393 008 con certificados seguida de Italia, Alemania y Japón.

La Calidad ha venido desarrollándose a partir de sus principios, incrementando las metas y buscando su disposición para la satisfacción de los clientes, Comienza las necesidades en vigilar y examinar para convertirse en un mecanismo primordial para la conservación de todas las empresas, la calidad y los clientes es una técnica de producir y distribuir en un elemento clave, los servicios y los productos deberán satisfacer las necesidades de los cliente, teniendo en cuenta que los clientes estar en manos de la organizaciones empresariales.

Las peculiaridades de la calidad se refieren cuando diseñan y se desarrollan considerable los servicios y productos que se les establece una sucesión de función y caracteres en el que crean que es de utilidad para establecer las necesidades de los clientes, sus características deben ser de manera técnica cuando se refiere a los bienes de nivel humano para un servicio; aun en día no

se concibe que para la transmisión de un producto si el valor agregado es de un mejor servicio. (Alcalde, 2019).

Con respecto a nivel nacional, la SGP que bien hacer Secretaría de Gestión Pública que está a cargo de Presidente del Consejo de Ministros (PCM) promueve la ejecución de la gestión como calidad en las instituciones publicas de la administración pública comenzando con el camino central de las personas, teniendo en cuenta que no pueden realizar servicios sin tener en cuenta las expectativas y necesidades, bajo la premisa que se lleven a cabo las diferentes acciones para un mismo fin; como generar un precio al público propagando las expectativas y la satisfacción de las necesidades en las personas; asimismo para el soporte político la gestión de la calidad en la órgano público, la PCM ha creado la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano - SSCAC , como parte de la estructura interna de la SGP, tal motivo que la SSCAC viene hacer la responsable de promover las mejoras de la calidad para los servicios para satisfacer a las personas, en relación con la Subsecretaría de Análisis Regulatorio - SSAR y la Subsecretaría de Administración Pública - SSAP, mayormente dependen de la SGP, Asimismo se ha modificado la Ley N° 276583, “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”, en cuanto describe que las principales hechos es en mejorar la calidad de la prestación de bienes y servicios contribuyendo al cierre de brechas; las instituciones de la administración pública tienen normas técnica que dan a la orientación para una mejora en la calidad de sus servicios para sumar con la generación de valor público y, máxima si es para la calidad mejora la vida de las personas. ( Ley 276583, 2021).

En el Territorio Regional, EPSEL S.A. viene hacer una Empresa Prestadora Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de Lambayeque, siendo su misión en que debe contribuir en la mejora de la calidad de vida en la población, brindando un servicio eficiente y de calidad que ayude a conservar ambiente logrando niveles de rentabilidad que accedan su progreso empresarial y de su personal; razón a ello nos corresponde otorgar una atención de calidad a nuestros usuarios mediante una buena gestión de calidad en cumplimiento a los procedimientos que exige las normas para brindar una la respuesta oportuna

a los reclamos comerciales que presentan los usuarios; sin embargo la atención a nuestros usuarios se agudizó debido a que el Gobierno en el Decreto de Urgencia N° 026-2020-PCM dispuso medidas excepcionales para prevenir en la transmisión del covid-19 dentro de la nacionalidad peruana, una de las medidas fue la suspensión de las labores en forma presencial acción que se suspendió la atención a los clientes en la recepción de los reclamos comerciales como también en la presentación de solicitudes que forman parte de los trámites, asimismo la detención de los plazos administrativos que se encuentran señalados Ley N° 27444 “Ley de Procedimientos Administrativos Generales” (Decreto de Urgencia N° 026-2020-PCM, 2020; Ley N° 27444, 2021).

El Decreto Supremo N° 087-2020-PCM, 2020, estableció desde el 11 Junio del año 2020 en el reinicio de los plazos para los procesos administrativos, esto motivo a la Empresa adoptar medidas extraordinarias para reanudar la atención del público y dentro de ellos la recepción de los reclamos comerciales en forma remota (virtual), una de las medidas para la atención fueron mediante la recepción de llamadas telefónicas (celulares) y correo electrónicos (correo institucional), esto ha generado en el tiempo insatisfacción, quejas y denuncias por parte de nuestros usuarios, perdiendo la calidad de la atención de acuerdo a los procedimientos señalados en las normas de SUNASS, teniendo en cuenta que solo contábamos con 06 líneas telefónicas (celulares) para ciento ochenta mil (180,000.00) usuarios que cuenta nuestra Empresa, teniendo en consideración que el personal encargado de recepcionar los reclamos tuvieron que con sus propios medios acondicionar en sus casa los mecanismos para llevar a cabo el trabajo remoto, siendo estos como la adquisición de PC, laptops, internet y la instalación de los sistema informático para el desarrollo de sus funciones; si bien es cierto las llamadas de los usuarios eran constantes tanto que las líneas de los equipos celulares llegaba a colapsar tanto que la formalización de los reclamos en el sistema disminuyeron un 60 % ya que los reclamos regularmente sobre pasaban más de los mil reclamos esto decayó al ingreso de 200 a 400 reclamos mensuales.

El Ente Regulador SUNASS (Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento) estableció ante el estado de emergencia sanitaria por el Covid – 19 normas excepcionales y temporales (Resolución de Consejo Directivo N°

012-2020-SUNASS-CD) lo cual establece el procedimiento para la atención de los reclamos en forma virtual, esto ha conllevado que la recepción y la respuesta de un reclamo sea más engorroso como por ejemplo: al recepcionar la llamada de un usuario el tiempo de demora es de 25` a 30` minutos y esto hace que la línea telefónica este saturado ya que en el mismo tiempo ingresan otras llamadas de los usuario, lo cual el usuario demuestra su insatisfacción de la atención y esto repercute que sean posibles quejados y/o denunciados ante los órganos competentes, asimismo para dar respuesta de un reclamo SUNASS ha otorgado un plazo adicional de 30 días hábiles, lo cual estamos hablando de 60 días hábiles, esto han considerado un trámite muy burocrático, y la recepción de los reclamos ha reducido de 400 a 500 reclamos mensuales, esto hace no cubrir al 100 % la atención de los usuarios. (Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNASS-CD).

En el mes de Junio del 2021 se establecieron dos maneras de atención: el primero la atención en forma presencial con un aforo reducido de 15 usuarios y 04 colaboradores, y el segundo la implementación en la página web de la empresa una página virtual con la finalidad que los usuarios desde su casa puedan ingresar su reclamo, sin embargo, se observa que son pocos los usuarios que ingresan su reclamo en forma virtual por el motivo que un grupo de usuario comentan que no cuentan con internet, celular, PC, laptops y otro grupo de usuario comentan que no saben ingresar a una página web, motivo por el cual se observa en las oficinas las largas colas para realizar su reclamo en forma presencial y casi el 80 % de los usuarios son adulto mayor por lo que exigen una atención presencial de acuerdo a Ley, ya que esto es imposible y lo que genera las quejas y denuncias antes los órganos competentes en el cual señalan que existe la mala atención ante los usuario. (Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNASS-CD).

Es por ello, que, al observar la insatisfacción, quejas y denuncias de nuestros usuarios ante la Empresa por la supuesta mala atención de los reclamos, ha generado un problema ante la sociedad y al Estado, es por ello que esto me motiva a investigar para ver que de manera mejorar la atención de los de reclamos comerciales con la finalidad de otorgar una calidad de atención considerando los procedimientos establecidos en las normas SUNASS.

En tal sentido, en esta investigación se ha planteado describir si existe la relación entre Gestión de Calidad y Efectividad en los Procedimientos; formulándose la pregunta que estableció el problema general: ¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque?; Problemas específicos: ¿De qué manera la dimensión fiabilidad se relaciona con la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque? ¿De qué manera la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque?, ¿De qué manera la dimensión seguridad se relaciona con la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque?, ¿De qué manera la dimensión empatía se relaciona con la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque?, ¿De qué manera la dimensión aspectos tangible se relaciona con la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque?

En este estudio de investigación la justificación a nivel práctico según Ñaupas 2018, se describirá de acuerdo a los resultados para mejorar el servicio por ello, de acuerdo al Decreto Legislativo N° 1240, 26 de Setiembre del 2015 en el cual regula las obligaciones y derechos de la EPS - EPSEL S.A. que tiene a cargo a un aproximado de ciento ochenta mil (180.000) usuario a nivel de la Región Lambayeque; teniendo en cuenta que para la atención al público en nuestras oficinas solo se cuenta con el apoyo de dos (02) orientadoras y ocho (08) colaboradores (ejecutivos) que muchos de ellos no se encuentran debidamente capacitados y otros se encuentran desmotivados, esto conlleva que la atención a los usuarios no sea una atención de calidad y oportuna por lo que esto genera la insatisfacción y el malestar de los usuario repercutiendo la mala imagen ante la sociedad máxime si es una empresa monopólica dentro nuestra Región.

La investigación a nivel metodológico, se justifica según, Ñaupas, 2021, porque busca mecanismos y aportes que permitan hacer las gestiones para la

atención de calidad como la efectividad en los procedimientos respecto a los reclamos, esto permitirá la satisfacción de atención a los usuarios, esto conlleva que todas las Gerencia, Subgerencia, jefaturas, equipos y el personal operativo se involucre para realizar una buena labor que esto reflejara en minimizar los reclamos.

La Investigación a nivel metodológico social, tiene unos de sus objetivos en el presente trabajo, es dar atención de calidad a los usuarios de EPSEL S.A., con personal capacitado, motivados y contar medios logísticos y así poder satisfacer la necesidad de los mismos, contribuyendo a la sociedad a nuestro país.

En ese sentido, este estudio se basa en utilizar las técnicas y procedimientos científico que mandan cada etapa del proceso de investigación, de tal manera de los datos que se seleccionan de acuerdo a las técnicas e instrumentos válidos, lo cual mantendrá resultados confiables y adheridos a la verdad que van ayudar a establecer el panorama en busca de la mejora continua.

En su utilidad Nivel Metodológica Científico, según Ñaupá 2021, se empleará instrumentos validados usados en el método científico cuantitativo que brinde validez a la metodología empleada, ofreciéndose resultados verificados y aceptados por el campo investigativo, que servirá para nuevas investigaciones como precedente para ser tomada como referencia.

En la presente problemática es necesario establecer como objetivo general: determinar la relación entre la gestión de calidad y la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque; por tanto los Objetivos Específicos: determinar la relación la dimensión fiabilidad y la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque; determinar la relación la dimensión capacidad de respuesta y la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque; determinar la relación de la dimensión seguridad y la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque. Determinar la relación la dimensión empatía y la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en

servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque. Determinar la relación de la dimensión aspectos tangible y la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque.

Finalmente, se propuso Hipótesis General: Determinar la relación entre la gestión de calidad y la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque, como Hipótesis Específicos: Existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque. Existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque. Existe una relación significativa entre la dimensión seguridad y la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque. Existe una relación significativa entre la dimensión empatía y la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque. Existe una relación significativa entre la dimensión aspectos tangible y la efectividad en los procedimientos con respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Esencialmente, a nivel nacional, se hace referencia a Jiménez (2021), cuyo estudio de investigación su finalidad es en establecer la relación en ambas variables sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el municipio de Canoas del Distrito de Punta Sal - Contralmirante Villar de Tumbes. El estudio fue un trabajo de correlación basal no experimental. La población consta de 84 colaboradores, se usó la herramienta del cuestionario y la encuesta, se organizó en 40 ítems, la validez de estos ítems se determinó por opinión de expertos y la fiabilidad del Alfa de Cronbach, con respecto a los análisis se implementó el software SPSS, los resultados de la muestra se obtuvo una correlación positiva moderada en ambas variables, finalmente es fundamental mejorar los conocimientos de gestión administrativa para mejorar la calidad.

También tenemos a Mendoza (2022) como su objetivo de investigación: determinar si existe una relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio para los usuarios Diresa-Piura, 2021, el análisis que se utilizó fue el enfoque cuantitativo, el tipo aplicada, como diseño se aplicó la correlación no experimental; se obtuvo como resultado de acuerdo al análisis deductivo de la prueba de hipótesis general, utilizando - estadístico Rho de Spearman, muestran la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los usuarios es significativa, respectivamente, es 0.368; el resultado es que hay una correlación entre ambas variables, de mejorar la gestión y la calidad brindada a los usuarios será mayor y Sig. (bilateral) = 0,009..

Se ha considerado a Delgado (2022) con respecto a su estudio de investigación tiene como finalidad comprobar la relación sobre la gestión comercial de reclamos y la calidad de servicio al usuario en Electro Oriente de la Provincia de San Martín – 2021; el estudio es de tipo: cuantitativo, básica, no experimental, correlacional descriptivo, se ha utilizado como muestreo 138 clientes; se consideró el cuestionario, siendo sus resultados, siendo nivel de gestión comercial regular con un 65,94%, ineficiente con un 29,71%, y eficiente con un 4,35% sus dimensiones de sus variable fueron de nivel regular; 46,38% planificación, un 52,90% organización y un 60,87% el control. La calidad con un



nivel regular 80,43%, ineficiente 7,97% y eficiente 11,59% sus dimensiones entre ambas variables son de un nivel regular, con 65,22% en comunicación, la seguridad y capacidad de respuesta es un 73,19% y profesionalidad un 53,62%. Se concluye i hay una correlación positiva alta, entre las variables.

También Rodríguez (2021) señala que su proyecto de estudio tiene como objetivo en establecer la relación entre la Gestión del personal y la calidad de servicio al usuario en el Distrito de Lima - 2021, cuenta con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel correlacional, su población fueron de 89 trabajadores los cuales fueron los jueces, especialistas judiciales, empleados de limpieza y seguridad, la muestra es no probabilístico, se han incluido como muestra a 53 trabajadores en el módulo de justicia de Lima, los resultados fueron que la primera variable gestión del personal con una confiabilidad de 91.1%, el cuestionario fue de 20 ítems con una fiabilidad de 85.4%, y para la segunda variable Calidad de servicio el resultado fue que el 32,1% (17) que han encuestado determinaron que la Gestión del Personal cuenta un nivel ineficiente, el 59.1% entre la Gestión del Personal y la Calidad del Servicio.

Es importante mencionar a Vásquez (2021), cuyo proyecto tiene como objetivo definir la correlación en ambas variables: la administración pública electrónica y la calidad del servicio para los usuarios de la oficina regional - INDECOPI en Lambayeque para mejorar la calidad de sus servicios, al optar por crear digitalmente, el estudio fue descriptivo, correlativo, transversal y una muestra que incluyó a 29 empleados de la Junta Directiva Regional de Instituciones Públicas de Protección al Consumidor de Lambayeque, y una muestra entre trabajadores, a nivel de administración pública electrónica, el resultado es que la mayoría encuentran en la categoría tradicional con un 51,72% , la calidad de servicio principalmente en la categoría tradicional cuenta con un nivel del 55,17%, el valor del factor de correlación de la fila de Spearman, siendo un valor alto y directo de 0,896.

En el caso de la Encuesta Huanca (2020), tiene como objetivo en determinar si existe la relación entre la modernización de la administración pública y la calidad del servicio a los usuarios en los municipios de la región Puno-Perú, la encuesta es cuantitativa en naturaleza y alcance relacional.

Estuvo conformada la muestra por 13 administradores de la municipalidad y 680 empleados de las municipalidades regionales de la región Puno, se aplicaron dos encuestas, la primera tubo un cuestionario de 113 preguntas con Alfa de Conbrach  $\alpha = 0.873$ , y la segunda con 21 preguntas - Alfa de Conbrach  $\alpha = 0.931$ , los resultados fueron de un 76,92% de las ciudades regionales habían llegado aún proceso de modernización, con un avance del 23%, Puno tuvo el mayor avance con un 48% y al menos Sandia con 14% el 50,6% de los encuestados señalan que el nivel de calidad de atención en los municipios es regular, en Moho el 43,75% ha considerado que la calidad de atención es nivel alto, y un 46,92% en San Román señalan que la calidad de atención es baja, se concluyó que no hay relación en la modernización de la administración pública y la calidad del servicio a los usuarios de los municipios regionales de la región.

El estudio de investigación de Llontop (2020), señala que su proyecto tuvo como objetivo en establecer la correlación que hay entre la gestión de procesos y la calidad del servicio del área de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Santa Rosa, estuvo conformada su población por 23 trabajadores que laboran en el espacio de atención al ciudadano, siendo 650 usuarios, la muestra estuvo conformado por 23 colaboradores y 242 usuarios; siendo el resultado que la gestión de los procesos de la municipalidad es regular con un 48% en los colaboradores, con respecto a la calidad del servicio fue calificada como mala, finalmente su resultado de este estudio en que existe relación entre la gestión de procesos y la calidad del servicio de la municipalidad.

Respecto a Atachagua (2020), señaló que su estudio tiene como resultado determinar la correlación existente entre la calidad de la gestión asistencial y la satisfacción del usuario hospitalario II-1 Tocache, 2020. Proyecto de tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional. Tiene una población de 8.806 usuarios y su muestra de estudio es de 239 personas del hospital; se utilizó la encuesta así como el cuestionario como herramienta, el resultado fue que la calidad de la gestión de la atención fue "deficiente" un 34 %, y la satisfacción de los usuarios fue "insatisfactoria" de 33%, concluyendo que hay una relación positiva entre la calidad de la gestión asistencial y la satisfacción asistencial de los usuarios del Hospital, el coeficiente de Pearson fue de 0,953, la muestra un coeficiente de 0,908, mostrando que un 90,8% de la satisfacción de los usuarios

se ve afectada por la gestión de la calidad de atención que desarrolla el Hospital II-1 Tocache, 2020.

También tenemos a Flores (2020) sobre un estudio titulado Gestión por resultados para mejorar la calidad en la atención en instituciones públicas donde aborda sobre la gestión por resultados en la entidad pública del municipio de Morales - San Martín, su investigación tiene por objetivo en demostrar la efectividad y eficiencia de esta instrumento en las diversas acciones proyectadas en el Plan de Acción Anual - POA, la encuesta es razonable ya que ayudará a mejorar la gestión gobierno, la finalidad es instituir un tipo de gestión contar con un resultado en la mejora de la calidad de captar la atención de las opiniones de los usuarios de las instituciones públicas, se usó como metodología el razonamiento lógico, se usó la encuesta como técnica, el cuestionario como herramienta, el diseño fue no empírico, transversal descriptivo-proposicional, del tipo aplicable, y como resultado se obtuvo que el modelo de gestión mejora significativamente la calidad de atención en las unidades públicas.

Por otro lado, hemos consideramos a Chamoly (2021) en investigación sobre gestión de la calidad del servicio al usuario de la UGEL: Una Visión Regional” tiene como objetivo describir la calidad de la gestión de la calidad del servicio para los usuarios en la unidad de dirección de la institución educativa local del área de San Martín, el proyecto de estudio es básico, no experimental, descriptivo, seccional, utilizó como herramienta la encuesta y el cuestionario, concluyendo de que la gestión de calidad desarrollada a esta institución es resentir regularmente a los usuarios del servicio que brinda UGEL, siendo el resultado que a los trabajadores y funcionarios del servicio es regular, asimismo señala que no hay coincidencia o similitud entre las usuarios internos y externos.

Se menciona a Fernández (2017) cuyo estudio tuvo como finalidad establecer la correlación entre las variables de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la ONP Cercado de Lima, 2017, la investigación es básica de carácter cualitativo, cuantitativo descriptivo correlativo, transversal y no experimental, su muestra es de 174 personas, para seleccionar la muestra de estudio se aplica una muestra probabilística, se selecciona una muestra estadística y se representan 120 usuarios para la evaluación, se usó la encuesta como técnica, utilizando un cuestionario de la Escala de Likert en ambas

variables de gestión administrativa y calidad del servicio, se obtuvo como resultado en la muestra que existe una relación de manera directa en la gestión administrativa y la calidad del servicio ( $p = 0,000 < 0,05$ ) con un grado alto de correlación (Rho de Spearman  $r = 0,894$ ); De igual forma, se concluye que hay una fuerte correlación entre los aspectos de organización administrativa y la calidad del servicio.

A nivel internacional tenemos a Martínez (2021), quien en su investigación destacó las debilidades y fortalezas en el sistema de gestión de la calidad aplicado a los centros dentales de adultos mayores de España., se realizó una encuesta con la Unidad de Vigilancia de los Centros de Población de Mayores de España, para la selección de la población y la muestra se obtuvo del universo que cuenta en el territorio español que existe 5.390 centros residenciales de los cuales 1.475 tenían plaza pública, 3.863 residenciales privados y 52 para los que no se dispone de datos para el tipo de propiedad en los solares mencionados (CSIC, 2015), los resultados nos brindan la mayor parte de los centros que miden la calidad de la atención que brindan a su población (residentes), la finalidad de este plan es que se ha considerado que en realidad, no es excluyente que las viviendas dispongan de un Sistema de Gestión de Calidad y un certificado avalado por AENOR e incluso al mismo tiempo, incluyan la Calidad como un tema transversal en los procesos, también hay un pequeño porcentaje 4,7% que afirma la calidad medir a petición por la entidades públicas.

También tenemos a Parreño (2021), como lo señala en su investigación, sobre la gestión de la calidad de los servicios de salud en las unidades de atención primaria de salud del área urbana del Estado de Riobamba, Provincia de Chimborazo. Ecuador, estudio de línea base, no experimental, descriptivo, realizado en 9 unidades médicas de atención primaria dese julio a diciembre 2019, Se aplicaron en la investigación a diferentes grupos de usuarios y proveedores de servicios. Incluye 9 gestores de unidades de la salud, 04 agencias regionales de la salud, 383 usuarios externos y 106 usuarios internos (proveedores), siendo el resultado que un 33,33 % en los establecimientos de la salud cuentan con un planeamiento de gestión sobre la calidad, un 75,0 % de las diferentes autoridades distritales creen en que no hay un programa y seguimiento de la satisfacción de los usuarios, en opinión de los usuarios

externos, se ha concretado un 3,25, lo enfático un 3,00 alcanzan el nivel medio de satisfacción., los clientes internos, la satisfacción es moderada en una organización centrada en el cliente con un 3,38 y en un orientación basado en procesos del 3,05.

También tenemos a Arias (2013) en su libro, quien ha demostrado que la calidad está definida por lo que quiere el comprador., en ese sentido, la calidad se determina en "la cualidad es más adecuada para el uso previsto del producto o servicio". Con relación entre la intención de un bien o servicio y su calidad, la debilidad radica el hecho de que distintas personas o agrupaciones sociales suelen tener diversos deseos y necesidades; como un ejemplo, examinaremos la calidad de un mecanismo de información (Biblioteca, CRAI, File o Centro de documentación) cuando su prestación se realice de acuerdo con normas o especificaciones determinadas (como la ISO 9000 para implantar un 'enfoque de sistema de gestión de la calidad'), de manera que los usuarios puedan estar satisfechos porque sus expectativas y necesidades quedan satisfechas. Es por ese motivo que la calidad es un servicio no será sólo un asunto de "estándar", ya que es fundamental que el servicio logre la "satisfacción" del usuario. Algunas características de los servicios relacionados con el interior con la definición de "servicio" y deberían estar presentes al proponer una mejora de la calidad.

Es importante mencionar a Leyva (2018) en su libro, y enfatiza que el concepto de efectividad del procedimiento para probar la fuente de certeza en la existencia legal y legal son los procedimientos homogéneos y homogéneos para el público y sus funcionarios. Crea la construcción de procedimientos administrativos para organizar la administración, lograr medidas transparentes y adoptar y mejorar los procedimientos que se han implementado en la administración pública, en el hospital, siguen siendo un principio de información y el progreso actual de la planificación y el impulso de procedimientos de fusión y participación social.

Contamos con Fernández (2019) con el objetivo de realizar una encuesta para establecer si hay una relación entre las variables aplicando el proceso de queja preocupación y satisfacción en la óptica de los usuarios eléctricos en Tacna en el 2019. Metodología: El estudio de investigación de nivel no

correlación empírica. El método que se utilizó la encuesta y el cuestionario como herramienta, su población incluye 133 encuestados y como resultado tenemos que hay una relación significativa en ambas variables en aplicación del proceso de atención al reclamo y la variable Satisfacción desde el punto de vista de los usuarios de energía eléctrica del año 2019. De igual forma, un coeficiente de correlación perfecto y significación estadística  $P=0.973$  fueron encontrados, en tanto concluye que la hipótesis general ha sido plenamente probada, los resultados de los coeficientes de la correlación para la primera hipótesis es de  $P=0,894$ , la segunda es  $P=0,876$  y la tercera es  $P=0,877$ , mostrando una correlación positiva significativa, y la última hipótesis se determina una correlación positiva muy fuerte  $P=0.516$ , finalmente se concluye que las hipótesis identificadas son comprobado y demostrado.

De igual forma, Abanto (2021) en su estudio pretende optimar la eficiencia de los procesos administrativos de contratos y simplificar los despidos en la Inspección Nacional del Trabajo, en el año 2021, a la cual se le formuló la pregunta. ¿Cuáles son las complicaciones que genera la efectividad de los procesos administrativos de contratación y el método simplificado de adjudicación durante la inspección del trabajo de la Inspección Nacional del Trabajo, 2021?, El estudio siguió un enfoque cuantitativo inductivo e incluyó a 27 empleados, donde la herramienta de investigación se utiliza como un cuestionario de encuesta para dos variables. concluyó que existe una relación entre modelar y documentar la efectividad de los procesos de contratación gerencial y el método simplificado de concesión en la inspección del trabajo del director nacional. valores, donde Spearman's Rho  $r_s = 0,542$  indica que existe una asociación moderada, y un valor de  $p$  de  $0,003 < 0,05$  respalda una relación directa moderada.

El Presente trabajo se circunscribe con una de las 35 Políticas del Estado del Acuerdo Nacional en relación con los Objetivitos de mi proyecto de investigación corresponde al Objetivo Cuarto: un Estado eficiente, transparente y descentralizado – Art. 24° Afirmación del estado eficiente y transparente que tiene como objetivo en aumentar la calidad y la cobertura y prisa en la atención de trámites administrativos también como el racionamiento en la prestación de

los servicios públicos, para lo que se instituirá y estudiara habitualmente los modelos básicos en los servicios que el gobierno garantice a los ciudadanos, por otro lado mejorar los procesos de la gestión que realiza el estado mediante las reformas general de la administración pública en todos sus horizontes y fortalecerá la carrera pública originando el ingreso y la permanencia de los servidores que demuestren alta competencia y solvencia moral; el servicio de calidad para el CEPLAN en los próximos años deben ser aplicadas de acuerdo a la realidad de sus regiones ya que en algunos sitios no hay presencia del estado por lo tanto no se puede exigir mucho a los servidores del estado que realicen una buena gestión de calidad con sus población para ello se necesita un presupuesto digno para que los instrumentos e gestión de las municipalidades de modernicen y así poder logran un ser servicio. (CEPLAN – 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de Investigación

##### 3.1.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es sustentada bajo el modelo positivista, de modelo básico, es un aporte a la investigación de nuevos conocimientos, de enfoque cuantitativo, va permitir determinar la calidad del procedimiento administrativo en la gestión pública, teniendo en cuenta que los resultados a través de sus indicadores se han utilizado para la toma de decisiones en el proceso de mejora continua (Concytec, 2018).

##### 3.1.2 Diseño de Investigación

Se ha utilizado el diseño para el presente es transversal, no experimental y correlacional; se considera transversal cuando se ha recolectado los datos se ha realizado en un solo tiempo, también se considera no experimental, toda vez que las variables no han sido debidamente manipuladas de manera liberal, y correlacional porque el propósito de este estudio es en demostrar la relación entre las variables y la evaluación por indicadores (Hernández y Mendoza, 2018).  
(Anexo4)

#### 3.2 Variables y operacionalización

Las variables es parte del estudio de la investigación es: Gestión de calidad y Efectividad en los procedimientos.

- **Definición conceptual**

**Variable 1: Gestión de calidad**

La calidad es lo que el cliente desea, en esta premisa la calidad se determina como se ajusta al uso que se procura otorgar con el producto o servicio; en la presente relación entre el propósito del producto o servicio y su calidad, la debilidad se enfoca en que diferentes personas o agrupaciones sociales suelen contar diferentes necesidades y deseos. Arias (2013).



- **Definición operacional**

La Gestión de Calidad se determina sobre la atención de los reclamos comerciales se les aplicará a los usuarios un cuestionario tipo Likert en donde se les preguntará en relación a las cinco (05) dimensiones en las cuales se mencionan la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles.

- **La Escala de medición.**

Para el presente proyecto de investigación hemos aplicado la Escala Likert considerando las siguientes respuestas:

Totalmente en desacuerdo(1), en desacuerdo(2), indiferente(3), de acuerdo(4) y totalmente de acuerdo(5). ver (*Anexo 1*).

- **Definición conceptual**

**Variable 2: Efectividad en los procedimientos**

Es establece que la seguridad jurídica, su efectividad legitima su accionar igualmente y uniforme de la función pública y de sus funcionarios. Disponen los procedimientos administrativos que contribuyen a sistematizar la gestión y materializar el accionar de manera transparente, permitiendo reunir y perfeccionar las actividades que se efectúan en la Administración Pública, al establecer la permanencia como fuente efectivo de información y preparación para la planeación, el progreso de las acciones que convergen en inserción y cooperación social.

- **Definición operacional**

Estuvo enmarcado en la medición, en relación a la atención de los reclamos comerciales se les aplicará a los usuarios un cuestionario tipo Likert en donde se les preguntará en relación a las 02 dimensiones en las cuales se menciona la seguridad jurídica y la transparencia.

- **La Escala de medición**

Se realizo el presente estudio mediante la Escala Likert se ha considerado las siguientes respuestas:

Totalmente en desacuerdo(1), en desacuerdo(2), indiferente(3), de acuerdo(4) y totalmente de acuerdo (5). (*Anexo 2*).

### **3.3 Población, muestra y muestreo, unidad de análisis**

**3.3.1 La Población:** Se ha considerado en el presente estudio es una recolección de elementos que tiene vinculo a la variable que tiene características existentes y únicas, se ha tomado la población para el a sesenta (60) usuarios activos del sector I de la ciudad de Chiclayo como tamaño de muestra, ya que dichos usuarios se encuentran registrados como activos en el Sistema Comercial SICDESA, para mejor referencia se representa la información de la fórmula en el cual se ha empleado. ver (*Anexo 5*).

- **Criterios de inclusión:** Los elementos que participan en el presente proyecto que vienen hacer usuarios de EPSEL S.A, que se encuentre en condición de activos en el Sistema Comercial SICDESA, y asimismo aquellos que se apersona a la oficina de atención al cliente para formalizar su reclamo.
- **Criterios de exclusión:** No se considerarán a los usuarios que se encuentren en calidad de inactivos (servicio cortado por deuda) en el sistema Comercial SICDESA, y aquellos que realizan su reclamo de manera remota.

**3.3.2 Muestra:** La muestra se ha definido como el subconjunto de unidades que se han seleccionado en una cierta población por uno o diversos criterios, en el presente estudio de investigación se procedió a seleccionar un total de 60 usuarios que se hallan activos en el Sistema Comercial SICDESA.

**3.3.3 Muestreo:** Se ha utilizado el aleatorio simple, debido a que permite la misma posibilidad de ser elegidos a los miembros de la población, toda vez que se ha considerado aquellos usuarios que se apersonaban a las oficinas de atención al cliente a formalizar su reclamo, lo cual se ha determinado el tamaño de cada uno de los estratos construidos. Cochran (1983).

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** La técnica que se han utilizado se han incorporado operaciones organizados y definidos que permiten adquirir información de ambas variables, se ha trabajado de manera que la colección de datos con la técnica de la encuesta y la

herramienta utilizada es a través del cuestionario que se ha considerado a 60 usuarios del cercado de Chiclayo, investigando información sobre la calidad de gestión y la efectividad en los procedimientos, por lo que se dio de mostrar el vínculo en las variables del proyecto, asimismo el cuestionario ha sido debidamente aprobado por los miembros que forman el juicio de expertos. (*Anexo 8*)

**3.5. Procedimientos:** Se han realizado en el presente proyecto se ha basado primero en el problema tratado, formulando el cuestionario que ha permitido coleccionar la encuesta penitente y exacta en el tiempo oportuno, se presentó un documento de autorización remitida al representante legal de EPSEL S.A., esta se escribió a petición del investigador como estudiante de la UCV, especificando la finalidad de la investigación, se presentó en mesa de partes (tramite documentario) al Gerente General de EPSEL S.A.-, por lo que se solicitó otorgar la autorización para recopilar la información requerida de las distintas áreas de la Empresa. - (*Anexo 6*), por lo que una vez obtenida el consentimiento por el representante legal de la empresa en el cual se me hizo conocer mediante documento oficial de la misma institución (*Anexo 7*), procedí a realizar las encuestas, dichas encuestas se realizó de forma personal a los usuarios del cercado de Chiclayo que se apersonaban a las oficinas de Atención al Cliente a formalizar su reclamo y/o realizar algún trámite, explicando que se les realizará una encuesta, y que sus respuestas serán de absoluta reserva, una vez obtenida la información, se generó una base de datos y se procesaron en el programa SPSS version 25.

En cuanto a la confiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach que se obtuvo como resultado un nivel del 0.911 de las variables la calidad de gestión y efectividad en los procedimientos, por lo que se puede determinar que los instrumentos son altamente confiables (Hernández et al., 2014), con respecto a la validación de los instrumentos se ha requerido mediante la opinión de los expertos quienes han revisado así como han realizado sus evaluaciones y han realizado sus respectivas observaciones, contando con el permiso de la institución, se aplicó la encuesta a los usuarios y obteniendo un aproximado de 60 encuestas en un aproximado de dos semanas, lo que

esto permitió desarrollar un plan de investigación usando el sistema SPSS de IBM señalando una alta relación entre las preguntas realizadas en el estudio. (Anexo 9).

**3.6. Método de análisis de datos:** Se han recopilado los datos y se ha efectuado mediante la estadística descriptiva inferencial, en el caso de la estadística descriptiva se han utilizado las tablas de frecuencia y las figuras de barras de las variables y sus dimensiones, para la estadística inferencial se ha utilizado las tablas de correlación como resultado de la prueba de hipótesis. (Anexo 10); se ha considerado el estudio descriptivo correlacional, por el motivo que el resultado que buscamos fundamentalmente es en demostrar la relación entre las variables del estudio, aplicando la prueba de normalidad que sirve con el fin de comprobar la distribución de los datos para ello se ha utilizado una prueba no paramétrica, la correlación de Pearson (Hernández et al., 2014). (Anexo 11).

**3.7. Aspectos éticos:** El presente estudio de investigación se estableció en base a los lineamientos del Concytec, así como las normas que se han considerado en la comunidad científica a nivel nacional como internacional así como aquellas que se han establecido en la institución como tenemos primero el principio del consentimiento, esto consiste en que todos los datos e información es de uso exclusivamente para la investigación no dando ningún otro uso en el cual ponga en riesgo la integridad y privacidad de las personas. Con respecto al uso de las teorías que son que dan soporte a la investigación, se ha mencionado autores e investigadores, recopilando sus ideas o enunciados científicos; Asimismo también se ha considerado y se ha tomado en cuenta los tres principios de Franca -Tarragó (2008) beneficencia, autonomía, justicia, en la que mencionan la contribución voluntaria de los autores, motivando todas las respuestas en el análisis y resultados de la investigación., esto se convalida en el programa Turnitin (Anexo 12).

## **IV RESULTADOS**

### **4.1 Resultados descriptivos**

Que, procediendo efectuar el proceso y el análisis de la información, se procede a presentar los resultados que se ha logrado en razón a los objetivos del estudio de investigación:

#### **1. Sincero interés de resolver los problemas**

Se observó que un 45 % de los encuestados opinan que están de acuerdo con la personal muestra sincero interés de resolver los problemas, el 23 % no están de acuerdo ni en desacuerdo y un 15 % está totalmente de acuerdo.

#### **2. Concluyen el servicio en el tiempo establecidos**

Se observó que un 33 % de los encuestados opinan que están de acuerdo en que los colaboradores concluyen el servicio en el tiempo establecido, un 30.0 % se encuentra indiferente, un 25 % está en desacuerdo y solo un 10 % totalmente de acuerdo.

#### **3. Los colaboradores no comenten errores a la hora de la atención**

Se observó que un 33 % de los encuestados opinan que están en desacuerdo en que los colaboradores no comenten errores en el momento de la atención, un 27 % se encuentra de acuerdo y solo un 3 % no están de acuerdo ni en desacuerdo.

#### **4. Personal confiable**

Se observó que un 50 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que el personal que atiende al cliente es confiable, el 27 % muestra una actitud indiferente y un 12 % está en desacuerdo.

#### **5. Realizan buen servicio**

Se observó que un 42 % de los usuarios encuestados opinan que están de acuerdo que el personal de atención al cliente realiza un buen servicio,

un 27 % se encuentra indiferente y un 15 y 13 % opinan en estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

#### **6. Disposición de personal para un servicio rápido**

Se observó que un 33 % de los usuarios encuestados opinan que el área que brinda la atención dispone con personal para un servicio rápido, el 25 % de ellos se encuentran indiferentes, un 18 % se encuentran en desacuerdo y un 15 % se encuentran totalmente de acuerdo.

#### **7. El personal abrevia plazo para una pronta solución**

Se observó que un 35 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que cuentan con personal de atención que abrevia los plazos para una pronta solución, el 30 % no muestra interés y un 25 % está en desacuerdo.

#### **8. El personal está dispuesto en ayudar**

Se determinó un 52 % de los encuestados opinan que están de acuerdo con el personal que atiende está dispuesto en ayudar a los clientes, el 27 % se encuentra indiferente y un 12 % se encuentran en desacuerdo.

#### **9. El personal está capacitado para Orientar**

Se observó que un 43 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que el personal que atiende se encuentra capacitado para orientar a los usuarios, un 25 % se encuentra indiferente y un 15 % se encuentran de acuerdo y en desacuerdo.

#### **10. Comportamiento confiables del personal**

Se observó que un 48 % de los encuestados opinan que están de acuerdo en que los colaboradores cuentan con un comportamiento confiable para la atención, un 33 % se encuentra indiferente, un 10 % está en desacuerdo y solo un 5 % está totalmente de acuerdo.

#### **11. El personal cuenta con conocimientos para la atención**

Se observó que un 43 % de los encuestados opinan que están de acuerdo en que el personal que atiende cuenta con conocimiento para una atención

optima, un 30.0 % se encuentra indiferente, un 20 % está en desacuerdo y solo un 5 % se encuentra totalmente de acuerdo.

## **12. Los clientes se sienten seguros**

Se observó que un 43 % de los encuestados opinan que están de acuerdo en que los clientes se sienten seguros dentro los ambientes que se realiza la atención, un 32 % se encuentra indiferente, un 15 % están totalmente de acuerdo y solo un 10 % se encuentra en desacuerdo.

## **13. El personal es amable**

Se observó que un 53 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que el personal que atiende tiene un comportamiento amable, un 22 % se encuentra indiferente, un 13 % está totalmente de acuerdo y solo un 12 % está en desacuerdo.

## **14. La atención es individualizada**

Se observó que un 40 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que la atención al cliente es de manera individualizada, un 25 % se encuentra indiferente, un 18 % están en desacuerdo y solo un 17 % se encuentra totalmente de acuerdo.

## **15. Comprenden las necesidades de los clientes**

Se observó que un 52 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que el personal que atiende comprende las necesidades de los clientes, un 28 % se encuentra indiferente, un 11 % están en desacuerdo y solo un 7 % se encuentra totalmente de acuerdo.

## **16. Preocupación por los clientes**

Se observó que un 42 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que el personal que atiende muestra sincera preocupación por los clientes, un 32 % se encuentra indiferente, un 15 % están en desacuerdo y solo un 10 % se encuentra totalmente de acuerdo.

## **17. Horario de trabajo de atención es conveniente para los clientes**

Se observó que un 42 % de los encuestados opinan que están de acuerdo con el horario de atención al público es conveniente para los usuarios, un 30 % se encuentra indiferente, un 17 % están totalmente de acuerdo y solo un 10 % se encuentra en desacuerdo.

## **18. Equipos modernos**

Se determinó que el 50 % de los usuarios encuestados opinan que están de acuerdo que los equipos que cuenta la empresa para la atención a los clientes son modernos, un 23 % se encuentra indiferente, un 20 % están en desacuerdo y solo un 3 % se encuentra totalmente de acuerdo y desacuerdo.

## **19. Instalaciones atractivas**

Se observó que un 38 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que las instalaciones que cuenta la empresa para la atención son atractivas, un 35 % se encuentra indiferente, un 23 % están en desacuerdo y solo un 2 % se encuentra totalmente de acuerdo y en desacuerdo.

## **20. Elementos materiales en buenas condiciones**

Se observó que un 55 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que los elementos materiales para la atención se encuentran en buenas condiciones, un 27 % se encuentra indiferente, un 17 % están en desacuerdo y solo un 2 % se encuentra totalmente de acuerdo.

## **21. Sistema informático Optimo**

Se observó que un 47 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que los sistemas informáticos que cuenta la empresa para la atención son óptimos, un 30 % se encuentra indiferente, un 13 % están en desacuerdo y solo un 7 % se encuentra totalmente de acuerdo.

## **22. Conocimientos de Normas**

Se observó que un 45 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que el personal que atiende cuenta con conocimientos de normas referente



a los reclamos, un 28 % se encuentra indiferente, un 15 % están en desacuerdo y solo un 12 % se encuentra totalmente de acuerdo.

### **23. Conciencia de interpretación**

Se observó que un 42 % de los encuestados es indiferente a la opinión con respecto a que el personal que atiende cuenta con conciencia para interpretar las normas, un 37 % se encuentra de acuerdo, un 15 % están en desacuerdo y solo un 7 % se encuentra totalmente de acuerdo.

### **24. Confianza en efectividad de las normas**

Se observó que un 52 % de los encuestados opinan que están de acuerdo en sentirse en confianza con la aplicación de la norma que regula los procedimientos de los reclamos, un 23 % se encuentra indiferente y en desacuerdo, y solo un 2 % se encuentra totalmente de acuerdo.

### **25. Contar con información clara**

Se observó que un 53 % de los encuestados opinan que están de acuerdo en contar con acceso con información clara cuando se solicita a la empresa, un 23 % se encuentra en desacuerdo, un 17 % se encuentra indiferente y solo un 5 % se encuentra totalmente de acuerdo.

### **26. Tener acceso a la información**

Se observó que un 42 % de los encuestados opinan estar de acuerdo en contar con acceso a la información cuando se requiere al personal de atención, un 40 % se encuentra indiferente, un 15 % están en desacuerdo y solo un 3 % se encuentra totalmente de acuerdo.

### **27. Tramite visible y entendible**

Se observó que un 50 % de los encuestados opinan que están de acuerdo en que los tramites que se realiza en la empresa son visibles y entendibles para los usuarios, un 25 % se encuentra indiferente, un 18 % están en desacuerdo y un 5 % se encuentra totalmente de acuerdo.

## **28. Toma de decisiones**

Se observó que un 48 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que el personal que atiende cuenta con facultades para tomar decisiones, un 35 % se encuentra indiferente, un 10 % están en totalmente en desacuerdo y solo un 7 % se encuentra totalmente de acuerdo.

### **4.2 Del análisis Inferencial**

Sobre los resultados se aplicaron los datos muestrales de las pruebas de asociación de variables que se aprecian en el anexo 1, en el cual se obtuvieron los siguientes resultados para la hipótesis general: Existe una correlación positiva considerable del 0.786 entre la Gestión de Calidad y la efectividad en los procedimientos, relación significativa entre las variables desarrolladas en la presente investigación.

Con respecto a la primera hipótesis específica, se encontró una relación positiva media de 0.594 entre la fiabilidad y la efectividad en los procedimientos, estadísticamente significativa.

En la segunda hipótesis específica, se encontró una relación positiva media de 0.591 entre la capacidad de respuesta y la efectividad en los procedimientos, estadísticamente significativa.

Asimismo, en la tercera hipótesis específica, se encontró una relación positiva media de 0.717 entre la seguridad y la efectividad en los procedimientos, estadísticamente significativa.

En la cuarta hipótesis específica, se encontró una relación positiva media de 0.598 entre la empatía y la efectividad en los procedimientos, estadísticamente significativa.

Con respecto a la quinta hipótesis específica, se encontró una relación positiva media de 0.576 entre los aspectos tangibles y la efectividad en los procedimientos, estadísticamente significativa.

## V. DISCUSIÓN

Que, según Jiménez (2021) en su estudio de investigación determino la relación que existe sus 02 variables sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la municipalidad de Canoas Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes; siendo los resultados favorables evidenciando que hay una correlación positiva moderada en ambas variables, es este proyecto de investigación se encuentra similitud con me proyecto ya que mis resultados de mis variables como gestión de calidad y efectividad en los procedimientos se relacionan positiva considerable al 0.786 mi población estuvo integrada por 60 usuarios activos en el sistema comercial SIGDESA, conteniendo mi cuestionario 28 preguntas entre ambas variables, por lo que se considera necesario optimizar la gestión de calidad y aplicar con efectividad los procedimientos para mejorar la calidad de la atención a los usuarios, este tipo de investigación debe ser considerada y aplicada a otras municipalidades porque sus resultados de su proyecto de investigación tiene un nivel de aprobación, esto conlleva que a una buen gestión administrativa las probabilidades de la calidad de servicio es buena.

Asimismo tenemos a Mendoza (2022), en su investigación la cual su estudio tuvo como objetivo en establecer si hay una relación entre la Gestión Administrativa y calidad de atención al usuario en la Diresa-Piura, 2021; la metodología que utilizo es cuantitativa, siendo los resultados de acuerdo al análisis es inferencial para hipótesis general que demostró la relación entre la Gestión Administrativa y calidad de atención al usuario con un nivel significancia de 0,368; resultando un nivel bajo con respecto a la valorizaciones de la fiabilidad, por lo que demuestra que la hipótesis es nula, en el caso de mi proyecto de investigación los resultados de acuerdo al análisis para el resultado de la hipótesis general se halló que la correlación entre la Gestión de Calidad y efectividad en los procedimientos, con un nivel de significancia de 0,786; es resultado se encuentra un nivel alto con respecto a la valorizaciones de la fiabilidad, por lo tanto demuestra que rechaza la hipótesis es nula; n el presente proyecto si bien es cierto hay una relación entre las variables pero también es verdad que sus resultados de fiabilidad es un nivel bajo del 0,368, siendo esta institución un

centro de salud esto debe hacer conocer a la superioridad para que se puede levantar las debilidades que cuenta esta institución del estado, con la finalidad de no incurrir con una responsabilidad administrativa, civil o penal.

Considerado también a Delgado (2022) respecto a su proyecto tiene como resultado establecer la correlación entre la gestión comercial de reclamos y la calidad de servicio al usuario en Electro Oriente Provincia de San Martín - 2021. Es estudio es de tipo básica, no experimental, cuantitativo, descriptivo correlacional, conclusión que si hay una relación positiva alta, entre sus variables según la correlación de Pearson  $r=0,762$  la significación es  $0,000 < 0.05$ , por lo que es resultado rechaza la hipótesis nula, el nivel de relación entre ambas variables es 58.1%, con respecto a mi investigación los resultados se asemeja ya que los resultados a concluido que existe relación positiva alta, entre sus variables según la correlación de Pearson ( $r=0,786$ ) la significación es  $00,1 < 0.05$ , por lo que es resultado rechaza la hipótesis nula; este tipo de investigación debe ser aplicada en su totalidad en dicha institución, teniendo en cuenta que las empresas de energía eléctrica hay muchas incidencia de reclamos por exceso de consumo, para ellos Debra contar con una buena gestión de calidad de servicios para sus usuarios.

La investigación realizada por Huanca (2020), ha realizado el estudio a las municipalidades provinciales de la región Puno sobre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario, procedió a la muestra que estuvo compuesta por 13 gerentes de la municipalidad de la Región Puno, en el cual se observó un 76,92% de los municipios alcanzaron un nivel incipiente en el proceso de modernización, un 50.6% de los usuarios creen que el nivel de calidad de atención en las municipalidades provinciales es regular, siendo que las municipalidades no cuentan con apoyo del gobierno central ni regional con respecto a designar presupuesto para mejorar en municipio moderno y por ende una buena atención a los usuarios de la municipalidad de Puno, las municipalidades deben contar con estructura moderna con personal calificado, con experiencia y profesionalismo, para realizar aportes en las mejoras a la institución como también para una atención de calidad.

Con respecto al estudio de investigación realizado a la municipalidad distrital de Santa Rosa sobre la gestión de procesos y la calidad del servicio del área de atención al ciudadano, LLontop (2020), el cual señala que su investigación, dicho estudio de baso en el tipo de investigación cuantitativa, básica, correlacional, no experimenta, su población ha estado conformada por 23 trabajadores del área de atención al cliente y por los 650 usuarios promedio que acuden a la municipalidad, obteniendo un resultado en que la gestión de procesos de la municipalidad es calificada en regular, representada por el 48% de los colaboradores, por otro lado que la calidad de servicio bajo la premisa de los usuarios es calificada como mala, siendo este resultado de la opinión encuestados en el cual los ciudadanos no se encuentran satisfechos en la atención y la aplicación de los procesos, lo cual esto vulnera indirectamente los derechos de los ciudadanos – Ley 27444 – Ley de Procedimientos Administrativos General y otros, estos tipos de servicios que cumple la municipalidad no garantiza el cumplimiento de las respuestas que esperan los ciudadanos, por lo que el personal que trabaja en esa nupcialidad deben ser debidamente capacitados en toso sus aspecto para el veneficio de su población.

La, investigación realizada por Atachagua 2020, es muy interesante con respecto la gestión de la calidad de atención con la satisfacción de atención en los usuarios del Hospital II-1 de Tocache, su muestra fue conformada por 239 usuarios de su población de 8806 usuarios, siendo sus resultados con un coeficiente de Pearson de 0.953. con una |muestra un coeficiente de determinación de 0.908, sin embargo, de los resultados obtenidos en su encuesta es del 34%, siendo este porcentaje un servicio deficiente sobre la gestión de calidad, explicando que el 90.8% de la satisfacción del usuario es influenciado por la gestión de la calidad de atención desarrollada por el Hospital II-1 Tocache, 2020, por lo que esto determina que los usuarios se sienten insatisfechos con la atención que realiza el Hospital.

En si revista científica de Chamoly del 2021 con respecto a la Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL a una mirada regional; concluye que

la gestión de calidad desarrollada por la institución es regular lo cual esto evidencia el descontento a los usuarios por el servicio que brinda la UGEL, asimismo, con respecto al servicio que brinda los colaboradores y funcionarios es regular; como resultados es que no hay coincidencia ni concordancia entre las respuestas de los usuarios internos y externos, siendo una vez más una institución del estado -UGEL, ya que unas de sus funciones está a cargo de la gestión de la gobernalidad escolar la gestión del currículo; la gestión de la oferta de los servicios educativos; y la gestión de la articulación Escuela-Familia-Comunidad; por lo que es muy importante que vea una buena atención por parte de los servidores y los funcionarios con los usuarios.

La investigación de realizada por Fernández (2017) en cuyo trabajo tuvo como resultado es establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una agencia ONP Cercado de Lima, 2017. El tipo de estudio fue básica, cuantitativa, diseño descriptivo - correlacional, no experimental, y transversal. Su población fue conformada por 174, se obtuvo resultados en la cual demuestran que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, con un nivel alto de correlación (Rho de Spearman  $r=0.894$ ); concluyendo que existe un nivel alto de correlación entre ambas variables; con respecto a la gestión administrativa y la calidad de servicio debe ser una la atención de calidad ya que casi el 99 % de su población son adulto mayor, ancianos, discapacitado entre otros, ya que cuenta con una jubilación y la mayoría de estos desconocen los trámites administrativos y para ello los colaboradores deberán tener paciencia para darles una atención de calidad, por lo que es muy importante que el presente estudio de Fernández sea aplicado para ver las fortalezas y debilidades de la institución.

A nivel internacional tenemos a Martínez (2021), señala en su investigación, fortalezas y debilidades de los sistemas de gestión de la calidad implantados en los centros de personas mayores en España, el resultado fue que un 68,8 % de sus encuestados manifiestan en contar con SGC en sus centros, un 35,9 % tiene un certificación de calidad avalada por AENOR y un 6,3 % señala no medir la calidad de la atención en su centro, en términos generales, estos resultados

nos ofrecen una amplia mayoría de centros que mide la calidad de la atención que prestan a sus residentes; si bien es cierto estos tipos de centros de residenciales es única y exclusivamente para personas mayores, de acuerdo a los resultados la mayoría de centro privados cuentan con certificado de AENOR y los centros públicos no cuentan, lo que se evidencia que hay una gran ventaja y desventaja con respecto a la atención a los adultos mayores, por lo que en algunos casos pueden estar en riesgo realizar el servicio y la garantía de una buena atención a cada una de las personas, por lo que mi opinión estos tipo de estudios se debe realizar periódicamente para sincerar la problemática y aplicar a cada centro para el bienestar y el cuidado de estas personas.

Asimismo tenemos a Parreño (2021), señala en su investigación, sobre la gestión de la calidad de los servicios de salud de las unidades de atención primaria del área urbana del cantón Riobamba, provincia Chimborazo. Ecuador, de los resultados de las encuestas es que un 33,33 % de las unidades de salud presentan plan de gestión de la calidad; un 75,0 % en las jurisdicciones distritales manifiestan que no existen programas de monitoreo de satisfacción de los usuarios, el sentir de los usuarios externos solo la tangibilidad (3,25) y la garantía (3,00) por lo que el nivel de satisfacción es media, a mi opinión para ser un resultado en un centro de salud el nivel del 75.0 % es un nivel muy alto en cuanto no cuentan con programas de monitoreo de satisfacción, como todos conocemos que en los centros de salud va mayormente las personas con problemas de salud y al no contar dicho centro con las garantías y el servicio que exige la población, esto va repercutir en la insatisfacción del paciente por lo que esto determinar tener un menor porcentaje de gestión de calidad.

También contamos Arias (2013) en su libro que señala que la calidad viene hacer por lo que el comprador desea, en este aspecto la calidad se define como “lo que mejor se convenga al uso que se procura para otorgar el producto o servicio”, en esta correlación entre el propósito del producto o servicio y su calidad, la debilidad persiste en que diferentes personas o agrupaciones sociales pueden contar con diferentes necesidades y deseos el fin de que el usuario esté satisfecho porque vea cumplidas sus expectativas y necesidades., en este

teoría de autora Arias he podido realizar mi proyecto de investigación , ya que lo que define que la calidad de nuestro servicio no será solamente una cuestión de normas, el servicio se deben tener presentes en el momento de plantear mejoras de calidad, todo esto involucra que todas las empresas o instituciones públicas que prestan servicio a los ciudadanos están obligados a dar un servicio de calidad, esto significa también para brindar un buen servicio hay que cumplir las normas y procedimientos para una buena atención de calidad.

Con respecto a la segunda variable, tenemos a Leyva (2018) en su libro señala que el concepto de efectividad de procedimientos establece las raíces de la seguridad jurídica, claro la aplicación de un legítimo procedimiento de las normas en las entidades públicas y privadas garantiza un debido proceso realizando una seguridad al público general, para una buena aplicación de los procedimientos se encuentra en la responsabilidad de los servidores y funcionarios acorde a sus funciones que realicen dentro de la administración pública, asimismo el desarrollo de actuaciones que desembocan en inclusión y participación social; los procedimientos mayormente en las empresas son reguladas de acuerdo a la actividad que realiza, lo que esto constituye que sea de cumplimiento obligatorio por parte de los colaboradores para no incurrir con observaciones ni sanciones por parte de los Entes fiscalizadores de los órganos competentes.

Fernández en su investigación realizada en el año 2019 en su estudio llamado procedimiento de atención de reclamos y satisfacción desde la perspectiva de los usuarios de Electricidad en Tacna, en la cual como método de instrumento aplico la encuesta seguido del cuestionario, siendo su muestra de 133 usuario, siendo el resultado que existe correlación significativa entre las variables, siendo la hipótesis general quedo completamente comprobada, que de acuerdo a mi proyecto de investigación llamado Gestión de calidad y efectividad de los procedimientos tiene similitud con este estudio en cuento se realizó un cuestionario a 60 personas de 28 preguntas, lo cual se obtuvo como resultado que existe correlación significativa entre las variables, siendo la hipótesis general quedo completamente comprobada.



## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Con respecto a la hipótesis general, se concluye que ha quedado demostrado que la gestión de la calidad se relaciona de manera significativa, directa y moderada con la efectividad en los procedimientos con respecto a los reclamos comerciales en los servicios de agua y alcantarillado, Lambayeque, es decir que en la medida que la gestión de calidad se realice de manera eficiente, se cumplirá efectivamente los procedimientos con respecto a la atención de los reclamos comerciales presentados por los usuarios.

**Segundo:** Con respecto a la primera hipótesis específica, se concluye que ha quedado demostrado que la fiabilidad se relaciona de manera significativa, directa y moderada con la efectividad en los procedimientos con respecto a los reclamos comerciales en los servicios de agua y alcantarillado, Lambayeque; es decir, mientras que la atención sea fiable se alcanza los niveles de una buena gestión de calidad.

**Tercero:** Con respecto a la segunda hipótesis específica, se concluye que ha quedado demostrado que la capacidad de respuesta se relaciona de manera significativa, directa y moderada con la efectividad en los procedimientos con respecto a los reclamos comerciales en los servicios de agua y alcantarillado, Lambayeque; es decir, que una buena capacidad de respuesta corresponde a una atención de calidad.

**Cuarto:** Con respecto a la tercera hipótesis específica, se concluye que ha quedado demostrado que la seguridad se relaciona de manera significativa, directa y moderada con la efectividad en los procedimientos con respecto a los reclamos comerciales en los servicios de agua y alcantarillado, Lambayeque; es decir, en la medida que se le brinde seguridad al usuario, se reflejara la confianza con respecto a la atención de los reclamos comerciales.

**Quinto:** Con respecto a la cuarta hipótesis específica, se concluye que ha quedado demostrado que la empatía se relaciona de manera significativa, directa y moderada con la efectividad en los procedimientos con respecto a los reclamos comerciales en los servicios de agua y alcantarillado, Lambayeque; es decir

mientras que los colaboradores demuestren empatía, la atención se considera un servicio de calidad.

**Sexto:** Con respecto a la quinta hipótesis específica, se concluye que ha quedado demostrado que los aspectos tangibles se relacionan de manera significativa, directa y moderada con la efectividad en los procedimientos con respecto a los reclamos comerciales en los servicios de agua y alcantarillado, Lambayeque.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Se recomienda a la Gerencia General conjuntamente con los funcionarios, se involucren en las problemáticas que cuenta las áreas de atención al cliente, con la finalidad que se otorgue el apoyo y el compromiso señalando un presupuesto anual para poder atender las necesidades del área, lo que esto permitirá brindar un servicio de calidad cumpliendo con los procedimientos que exige las normas vigentes.

**Segundo:** Se recomienda a la Gerencia General y al Oficina de Recursos Humanos brindar un proceso de socialización a los colaboradores de atención al cliente, con la finalidad que asimile valores, normas, competencias, conductas esperables, lo que esto permitirá cumplir exitosamente sus funciones para lo cual fue contratado.

**Tercero:** Se recomienda la Gerencia General mediante la Oficina de Comunicación Social y el Equipo de Educación Sanitaria realice un Plan de trabajo para socializar a los usuarios con respecto al buen uso y cuidado del servicio de agua potable y alcantarillado, para que en estas circunstancias contar con capacidad de respuesta en una solución óptima, y así reducir los reclamos.

**Cuarto:** Se recomienda que a todo el personal de la empresa que se encuentra relacionado con la atención al cliente, sean periódicamente capacitados con la finalidad de brindar seguridad y tranquilidad a los usuarios a la hora de la atención, teniendo en cuenta que las normas con respecto a los reclamos vienen siendo modificadas por el Ente Rector SUNASS.

**Quinto:** Que, el personal nuevo que se contrata para atender al público, debe contar con experiencia, habilidades y empatía para desarrollar dicha función, ya que eso depende alcanzar atención de calidad.

**Sexto:** Que, la empresa deberá ampliar y mejorar sus áreas de atención, asimismo debe renovar periódicamente sus equipos que se han sofisticados modernos para poder facilitar a los usuarios una atención rápida y oportuna.

## REFERENCIAS

- Álvarez P, & Laura F. (2018). *Calidad de atención relacionado con la satisfacción de los usuarios de la Estrategia Sanitaria de Tuberculosis del Hospital Carlos Monge Medrano, mayo a julio 2017* [Universidad Andina Nestor Cáceres Velasquez]. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1654>
- Arteaga, T. (2018). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II- 2 Tarapoto. Enero - junio 2016* [Universidad Nacional de San Martín]. <http://hdl.handle.net/11458/3030>
- Beatriz, L, Arán, V., & Richaud, M. (2014). *Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados*. Benavente, B., & Figueroa, T. (2012). *Medición del grado de satisfacción de los usuarios bancarios de puerto montt basada en la escala servquaL*. Universidad Austral de Chile. BID. (2018). <https://flagships.iadb.org/es/DIA2018/MejorGasto-para-Mejores-Vidas>
- Hernández, P. (2018), *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Vol. 16 Núm 18 (Revista Científica). <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Delgado, I., Gallego, M., López, D., Luna, L., & Posu, D. (2019). *Informe final proyecto de investigación relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la IPS Centro Médico por Salud y AMISALUD Cali SAS de Santiago de Cali en el periodo Junio de 2018 - mayo de 201* [Universidad Católica de Manizales]. <http://hdl.handle.net/10839/2478>
- Ortega, M. (2018). *Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la escuela académico profesional de ingeniería industrial y de gestión empresarial de la universidad privada Norbert Wiener 2018*.
- Zayas, B. (2021). *La gestión de la calidad como parte de la innovación organizacional: El bajo conocimiento por las empresas*. (Artículo Científico). <https://orcid.org/0000-0002-5643-5711>
- Espejo, D. (2018). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017* [Universidad Peruana Cayetano Heredia]. <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1502>
- Hernández González, A. del C. (2017) *Cultura organizacional como factor de éxito o fracaso en la implementación de un sistema de gestión de calidad en empresas mexicanas (Tesis de maestría inédita) Universidad Iberoamericana León, Guanajuato*.

<https://repositorio.leon.uia.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12152/99871/1/63029-1.pdf?sequence=1>.

- Chacon, C. (2018). *Teorías, Modelos y Sistema de Gestión de Calidad. (Revista Científica) Vol. 39 (N° 50) Año 2018. Pag.* <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Kopia J., K. A. (2017). *Performance measurement of management system standards using the balanced scorecard. Amfiteatru Economic. Volume 19. Issue Specialissue 11., 981-1002.*
- Prado-Roman, D. C.-P.-I. (2018). *The effects of implementing ISO 9001 in the Spanish construction industry. Cuadernos de Gestión. Volume 18, Issue 1., 149-172. Price, J. (1994).*
- Ibarra, A., & Rua, E. (2017). *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). Fundamentos de marketing. Pearson Educación.*
- Flores, T. (2020). *Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. (Revista Científica). Vol. 4 (N°2).* [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.150](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150)
- Ramos E, Mogollon F, Santur L, Cherre Isabel (2020), *El modelo Servperf como herramienta de la calidad del servicio en una empresa – Universidad y sociedad – Cuba, (Artículo científico).* <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Marialette, V., & Medina, A. (2018). *Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. Revista Médica Risaralda, 24(2), 102–107.* <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-102.pdf>
- Aryalis H. (2017), *Gestión por procesos en la Ciencia e Innovación Tecnológica en Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. (Artículo Científico), Universidad de Ciencias Médicas Matanzas – Cuba.* [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552017000600005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552017000600005)
- Díaz, M. (2021). *La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. (Artículo Científico). Ciencia UAT vol.15 no.2 Ciudad Victoria ene./jun. 2021.* <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Neciosup, O. (2019). *El análisis de puestos y la calidad asistencial percibida por el 35 paciente en el Servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Almazor*

Aguinaga Asenjo 2018 [Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].  
<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/5001>

Silva, T. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. (Artículo Científico).*

Proaño, A. (2018). *La mala calidad de la atención de salud mata. Banco Interamericano de Desarrollo.* <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidadde-la-atencion-de-salud-mata/>

Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín - 2016 [Universidad César Vallejo].* <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1597>

Jain, P. and Aggarwal, V. S. (2017). The effect of perceived service quality on customer satisfaction and customer loyalty in organized retail chains. *Amity Business Review.* 18(2): 77-89. [ [Links](#) ]

Kumar, V. and Hundal, B. S. (2019). Evaluating the service quality of solar product companies using SERVQUAL model. *International Journal of Energy Sector Management.* 13(3): 670-693. [ [Links](#) ]

Tinoco, M. (2016). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2015 [Universidad Ricardo Palma].* <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/473>

Shah, S. N. U. and Baloch, Q. B. (2017). Comparative analysis on service quality & customer satisfaction: Empirical evidence from Pakistan hotel industry. *Journal of Business and Tourism.* 3(2): 159-174. [ [Links](#) ]

Vargas, M. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas (3a. ed.). ECOE Ediciones.*

Vargas, M., & Aldana, L. (2006). *Calidad y servicio. ECOE Ediciones.* Velasco, A., & Quiroa, Y. (2017). *Servicio al usuario en clínicas médicas del municipio de Malacatán, San Marcos.* Vilcapaza, C. (2016). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2016. Universidad Peruana Unión.*

Jiménez, K. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes (Universidad Cesar Vallejos).* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63065>.

Alcalde, P. (2019). *Calidad Fundamentos, herramientas gestión de la calidad para pymes.(Parainfo).* <https://books.google.com.pe/books?id=sjqlDwAAQBAJ&pg=PA7&dq=EVOLUCION+DEL+CONCEPTO+DE+calidad+de+gestion+EN+EUROPA&hl=qu&>

sa=X&ved=2ahUKEwil6pful6n5AhWsBrkGHSHqBgcQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=EVOLUCION%20DEL%20CONCEPTO%20DE%20calidad%20de%20gestion%20EN%20EUROPA&f=false

- Cañedo, A. (2017). *Gestión de la Calidad y medioambiental en industrias de proceso*. Edición: 6.0. [https://books.google.com.pe/books?id=ubVWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+gestion&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwib\\_oX9k6n5AhUZFbkGHehdBIQ4FBD0AXoECAQQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ubVWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+gestion&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwib_oX9k6n5AhUZFbkGHehdBIQ4FBD0AXoECAQQAg#v=onepage&q&f=false).
- Secretaria de Gestión Pública (2021). *Gestión en calidad en el Perú -Avances y agendas futuras*. 1ra. Edición. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2012534/Gestio%CC%81n%20de%20Calidad.pdf.pdf>.
- Mendoza, A. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la Diresa Piura, 2021*. Universidad Cesar Vallejos. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83493>.
- Fernández, R. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario de una agencia ONP, Lima, 2017*. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87434>. Rodríguez, Y. (2017). *Gestión del personal y la calidad de servicio al usuario en un módulo de justicia en un distrito de Lima, 2021*. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67313>.
- Vásquez, N. (2021). *La gestión pública electrónica y la calidad de servicio al usuario en la oficina regional del Indecopi de Lambayeque*. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83984>.
- Llontop, V. (2020). *Gestión de procesos y calidad de servicio del área de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa*. Universidad Cesar Vallejos. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47248>.
- Delgado, W. (2022). *Gestión comercial y calidad de servicio al usuario en Electro Oriente provincia de San Martín – 2021*. Universidad Cesar Vallejos. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84770>
- Atachagua, C. (2020). *Gestión de calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Hospital Tocache II-1, 2020*. Universidad Cesar Vallejos. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50486>
- Santillán, C. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la farmacia ambulatoria de una institución pública, Lima, 2021*. Universidad Cesar Vallejos. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85528>
- Olivas, D. (2020). *Gestión por procesos para la calidad de atención en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento – Lambayeque*. Universidad Cesar Vallejos. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48375>.
- Álvarez, J. (2021) *Gestión por resultados en la calidad de atención del área quejas y reclamos de una empresa de saneamiento, Cusco, 2021*. Universidad Cesar Vallejos. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71689>.

- Saldaña, M. (2017). *Calidad de servicio y gestión de quejas y reclamos en el área de atención al cliente de la cadena de Boticas Inkafarma sede Qulca - Callao 2017*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21653>.
- Soret, B. (2020) *Gestión de la Calidad. Primera Edición*. <https://books.google.com.pe/books?id=aFvxDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+gestion&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwiXw-qvkan5AhU1ArkGHAMGDMg4ChDoAXoECAoQAg#v=onepage&q&f=false>
- Cuatrecasas, Ll. (2012). *Gestión de la Calidad total. Colección Monografías*. [https://books.google.com.pe/books?id=W\\_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover&dq=calidad+de+gestion&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwiXw-qvkan5AhU1ArkGHAMGDMg4ChDoAXoECAUQAg#v=onepage&q=calidad%20de%20gestion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=W_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover&dq=calidad+de+gestion&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwiXw-qvkan5AhU1ArkGHAMGDMg4ChDoAXoECAUQAg#v=onepage&q=calidad%20de%20gestion&f=false)
- Abanto, A. (2021). *Efectividad de los procesos administrativos de contratación y modalidad adjudicación simplificada en Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, año 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78388>
- Fernández, R. (2021). *Aplicación del procedimiento de atención de reclamos y su relación con la satisfacción desde la perspectiva de los usuarios del servicio de electricidad en Tacna, 2019*. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4215>
- Huanca, J. (2021). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno*. [https://redib.org/Record/oai\\_articulo3032933-modernizaci%C3%B3n-de-la-gesti%C3%B3n-p%C3%BAblica-y-la-calidad-de-atenci%C3%B3n-al-usuario-en-las-municipalidades-provinciales-de-la-regi%C3%B3n-puno](https://redib.org/Record/oai_articulo3032933-modernizaci%C3%B3n-de-la-gesti%C3%B3n-p%C3%BAblica-y-la-calidad-de-atenci%C3%B3n-al-usuario-en-las-municipalidades-provinciales-de-la-regi%C3%B3n-puno)
- Flores, C. (2020). *Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. Universidad Cesar Vallejos*. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.150](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150)
- Chamoly, K. (2021). *Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. Universidad Cesar Vallejos*. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.239](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239)
- Martinez, R. (2021) *Fortalezas y debilidades de los sistemas de gestión de la calidad implantados en los centros de personas mayores en España. Doctora por la Universidad Pablo de Olavide. Miembro del grupo de investigación Trabajo Social y Nuevas Tecnologías para la Intervención Social. GITTEC (SEJ-608).Orcid*. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/120117/1/CultCuid61\\_17.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/120117/1/CultCuid61_17.pdf)
- Arias, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario. Cuaderno de trabajo Nro. 11*. [https://www.researchgate.net/publication/299387472\\_Calidad\\_de\\_los\\_servicios\\_y\\_satisfaccion\\_del\\_usuario](https://www.researchgate.net/publication/299387472_Calidad_de_los_servicios_y_satisfaccion_del_usuario)
- Leyva, M. (2018). *Métodos Multicriterio para determinación de la efectividad de la gestión pública y el análisis de la transparencia*.



<https://books.google.com.pe/books?id=j82aDwAAQBAJ&pg=PA60&dq=efectividad+en+los+procedimientos+administrativos&hl=qu&sa=X&ved=2ahUKEwix4J6y67n4AhVGALkGHY5YA-cQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=efectividad%20en%20los%20procedimientos%20administrativos&f=false>

Aryalis H. (2017), *Gestión por procesos en la Ciencia e Innovación Tecnológica en Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. (Artículo Científico), Universidad de Ciencias Médicas Matanzas – Cuba.* Recuperado: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552017000600005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552017000600005)

Lovelock, (2014), *Las entidades públicas crean valor al prestar un servicio de calidad con atención acogedora que los contribuyentes lo requieren y a cambio las organizaciones reciben valor monetario por la prestación de los servicios que brindan a los contribuyentes (p. 25).* Recuperado: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman\\_br.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman_br.pdf?sequence=1)

## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de Gestión de Calidad

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD Arias (2013).	La Gestión de calidad se determinada por lo que el consumidor desea. En este contexto la calidad se define como "lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio". En esta relación entre el propósito del producto o servicio y su calidad, la debilidad reside en que diferentes personas o grupos sociales pueden tener diferentes deseos y necesidades.	Para determinar sobre la Gestión de calidad para la atención de los reclamos comerciales se les aplicará a los usuarios un cuestionario tipo Likert en donde se les preguntará en relación a las 05 dimensiones en las cuales se mencionan la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles	Fiabilidad	Resolver los problemas. Concluyen el servicio en el tiempo establecido. No cometer errores Personal confiable Realizar buen servicio	Totalmente desacuerdo (01)  En desacuerdo (02)  Indiferente (03)  De acuerdo (04)  Totalmente de acuerdo (05)
			Capacidad de Respuesta	Disposición del personal para un servicio rápido. Abreviar plazos para una pronta solución. Personal dispuesto en ayudar Personal capacitado en orientar	
			Seguridad	Comportamientos confiables de los empleados Los Empleados cuentan con conocimientos Los Clientes se sienten seguros El personal es amable	
			Empatía	Atención individualizada Comprenden las necesidades de los clientes Preocupación por los clientes Horario de Trabajo convenientes para los clientes	
			Aspectos tangibles	Equipos Modernos Instalaciones atractivas Elementos materiales en buenas condiciones Sistema informático optimo	

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de la Efectividad en los procedimientos

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>EFFECTIVIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS Leyva (2018).</b></p>	<p>Establecen las raíces de la seguridad jurídica, su existencia legitima su actuación uniforme y homogénea del órgano público y de sus funcionarios. Componen los procedimientos administrativos constructos que sistematizan la gestión y materializan la actuación transparente, admitiendo unificar y optimizar las diligencias que se realizan en la Administración Pública, al instituir la permanencia como fuente vigente de información y elaboración para la planeación, el desarrollo de actuaciones que desembocan en inclusión y participación social.</p>	<p>Para determinar la efectividad de los procedimientos en relación a la atención de los reclamos comerciales se les aplicará a los usuarios un cuestionario tipo Likert en donde se les preguntará en relación a las 02 dimensiones en las cuales se menciona la seguridad jurídica y la transparencia.</p>	<p>Seguridad Jurídica</p>	<p>Conocimientos de normas. Conciencia de interpretación Confianza en la efectividad de las normas.</p>	<p>Totalmente desacuerdo (01) En desacuerdo (02) Indiferente (03) De acuerdo (04)</p>
			<p>Transparencia</p>	<p>Contar con información clara y precisa. Tener acceso a la información. Tramites visibles y entendibles. Toma de decisiones.</p>	<p>Totalmente de acuerdo (05)</p>

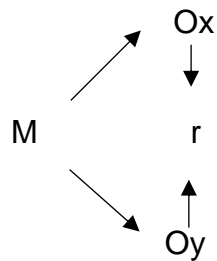
### Anexo 3: Matriz de Consistencia de la Investigación

TITULO: "Calidad de gestión y efectividad en los procedimientos respecto a Reclamos Comerciales en Servicio de Agua Potable y Alcantarillado, Lambayeque"				
AUTOR: Joel Mondragón Camacho				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque?</p> <p>¿Qué relación existe entre la respuesta y la efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque?</p> <p>¿Qué relación existe entre la seguridad y la efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque?</p> <p>¿Qué relación existe entre la empatía y la efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque?</p> <p>¿Qué relación existe entre lo tangible y la efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de gestión y la efectividad en los procesos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la respuesta y la efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque</p> <p>Determinar la relación que existe entre la seguridad y la efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la empatía y la efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque</p> <p>Determinar la relación que existe entre lo tangible y la efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre la fiabilidad y la efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, <u>Lambayeque.</u></p> <p>Existe relación significativa entre la respuesta y la efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque.</p> <p>Existe relación significativa entre la seguridad y la efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque.</p> <p>Existe relación significativa entre la empatía y la efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque</p> <p>Existe relación significativa entre lo tangible y la efectividad en los procedimientos respecto a reclamos comerciales en servicio de agua potable y alcantarillado, Lambayeque.</p>	<b>Variable 1: Calidad de Gestión</b>	
	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Método de Investigación
	Fiabilidad	Resolver los problemas. Concluyen el servicio en el tiempo establecido. No cometer errores Personal confiable Realizar buen servicio	Ordinal Nunca (1)  Casi nunca (2)  A veces (3)  Casi siempre (4)  Siempre (5)	Tipo Básico   Enfoque Cuantitativo   Diseño de la investigación Cuantitativo No experimental, transversal Correlacional   Técnica Encuesta   Instrumento Cuestionario
	Capacidad de Respuesta	Disposición del personal para un servicio rápido. Abreviar plazos para una pronta solución. Personal dispuesto en ayudar <u>Personal capacitado en orientar</u>		
	Seguridad	Comportamientos confiables de los empleados Los Empleados cuentan con conocimientos Los Clientes se sienten seguros El personal es amable		
	Empatía	Atención individualizada Comprenden las necesidades de los clientes Preocupación por los clientes Horario de Trabajo convenientes para los clientes		
	Aspectos Tangibles	Equipos Modernos Instalaciones atractivas Elementos materiales en buenas condiciones Sistema informático óptimo		
	<b>Variable 2: Efectividad en los Procesos</b>			
	Dimensiones	Indicadores		
	Seguridad Jurídica	Equipos Modernos Instalaciones atractivas Elementos materiales en buenas condiciones Sistema informático óptimo		
Transparencia	Contar con información clara y precisa. Tener acceso a la información. Tramites visibles y entendibles. Toma de decisiones			

#### Anexo 4 Diseño de Investigación

El diseño que se utilizó en el presente trabajo fue, no experimental, transversal, correlacional; se considera no experimental porque las variables no han sido manipuladas deliberadamente, se considera transversal, toda vez que la recolección de los datos se realizó en un solo momento, y correlacional siendo el propósito del estudio demostrar la relación entre la gestión municipal y la evaluación por indicadores (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño del esquema metodológico que corresponde a este tipo de investigación es el siguiente:



Dónde:

**M:** Muestra en que se realiza el estudio

**Ox:** Gestión de calidad

**Oy:** Efectividad en los procedimientos

**r:** relación entre las variables Ox y Oy

## Anexo 5: Cálculo de la muestra

A partir de la población de origen se aplica la teoría del muestreo para determinar el tamaño de la muestra (n); para tal efecto se utilizó el muestreo aleatorio simple cuya fórmula es:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

z= Valor de la variable normal estándar = 1.96

p= Prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5

q= Prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5

e= Error de precisión = 0.12

N= Tamaño de la población = 380

n= Tamaño de la muestra = 60

Reemplazando por los valores numéricos de la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 380}{(0.12)^2 * (380 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 60 (tamaño de la muestra)

## Anexo 6: Carta Solicitud de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chiclayo, 14 de Junio de 2022

Ing.

**VICTOR MANUEL MONDRAGON VILLALOBOS**  
GERENTE GENERAL DE EPSEL S.A.



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y presentarme; JOEL MONDRAGON CAMACHO identificado con DNI N° 16775515 y con código de matrícula N° 7002694818; estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA, en el marco de mi tesis para la obtención del grado de MAGISTER, me encuentro desarrollando el trabajo de investigación titulado:

### **Gestión de Calidad y Efectividad en los Procesos respecto a Reclamos Comerciales en Servicio de Agua Potable y Alcantarillado, Lambayeque.**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso correspondiente como estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa que me permita desarrollar mi trabajo de investigación, asumo el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de mis docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

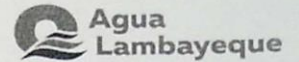
Atentamente,

**JOEL MONDRAGON CAMACHO**  
DNI. N° 16775515

## Anexo 7: Carta Respuesta de Aprobación de Investigación



EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE  
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LAMBAYEQUE S.A.



" TRABAJAMOS PERMANENTEMENTE PARA LLEVARLE AGUA DE  
LA MEJOR CALIDAD, CUIDELA NO LA DESPERDICIE "

Chiclayo, 20 de Julio del 2022

**CARTA N° 183 -2022-EPSEL S.A./GG.**

Señor  
**JOEL MONDRAGON CAMACHO**  
Estudiante de la Universidad César Vallejo.  
Ciudad.-

**ASUNTO** : Autorización para obtener información para fines educativos

**REF.** : Su Carta s/n. (Exp. 747905)

Por la presente me dirijo a usted para saludarlo y en atención a la carta de la referencia, en la que ha solicitado autorización para obtener información para la presentación de su tesis titulada:

**"Gestión de Calidad y Efectividad en los Procesos respecto a Reclamos Comerciales en Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lambayeque"**

En tal sentido y teniendo en cuenta que su solicitud es con fines educativos, que permitirán su formación profesional, con eficacia en el desarrollo de sus actividades diarias en el rendimiento laboral, este despacho **autoriza** lo solicitado por usted.

Sin otro particular quedo de Ud.

Atentamente,

**ING. VICTOR MONDRAGON VILLALOBOS**  
Gerente General de EPSEL S.A.

*Joel Mondragon Camacho*

*RECIBIDO*

*20  
07  
22*



Firmado digitalmente por:  
MONDRAGON VILLALOBOS  
Victor Manuel FAU 2058542337  
soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 20/07/2022 17:28:18-05

OFICINAS: Av. Carlos Castañeda Iparraguirre N° 100 - Av. Sáenz Peña W 1860 (Planta de Agua Potable) Chiclayo  
Telf.: 252291 (Central de Telefónica) - 253479 (G.G) - Gerencia Operacional Telf.: 254132  
Gerencia Comercial - Av. Miguel Grau N° 451 - Telf.: 273609 (Central Telefónica) - 235751  
Emergencias: Telf.: 238363 - 326747 - 0-800-27092  
- Zonal Sur: Telf. N° 411589 - Zonal Norte Telf. N° 281982 - Zonal Ferreñafe Telf. N° 287146.



Anexo 8: Aprobación de Ficha de Validación de Encuestas

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Nro.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1	El personal de atención al cliente muestra sincero interés para resolver los reclamos	X		X		X		
2	El personal de atención al cliente concluye el servicio en el tiempo establecido	X		X		X		
3	El personal de atención al cliente comete errores durante la atención	X		X		X		
4	El personal de atención al cliente es confiable	X		X		X		
5	EL personal de atención al cliente realiza un buen servicio	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
6	El área de atención al cliente dispone de personal suficiente para un servicio rápido	X		X		X		
7	El personal de atención abrevia los plazos para una pronta solución	X		X		X		
8	El personal se encuentra dispuesto en ayudar para una mejor atención	X		X		X		
9	El personal se encuentra capacitado para dar una buena orientación	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>							
10	El personal de atención al cliente demuestra un comportamiento confiable	X		X		X		
11	El personal cuenta con conocimientos para una atención optima	X		X		X		
12	Se siente seguro en los ambientes donde se realiza la atención	X		X		X		
13	El personal que atiende es amable	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>							
14	La atención es de manera individualizada	X		X		X		
15	El personal que atiende comprende necesidades de los usuarios	X		X		X		
16	El personal muestra preocupación por los usuarios	X		X		X		
17	El horario de atención es conveniente para usted	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>							
18	Los equipos que cuenta la empresa para realizar la atención a los usuarios son modernos	X		X		X		
19	Las instalaciones que cuenta la empresa para la atención son atractivos	X		X		X		
20	Los elementos materiales para la atención se encuentran en buenas condiciones	X		X		X		
21	La Empresa cuenta con un sistema informático óptimo para la atención	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]        Aplicable después de corregir [  ]        No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ DNI: 07539368  
Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Callao, julio del 2022



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD JURÍDICA</b>								
1	Cree usted que el personal que atiende al cliente cuenta con conocimiento de las normas	X		X		X		
2	Cree usted que el personal que atiende tiene conciencia de interpretación a la aplicación de las normas.	X		X		X		
3	Siente usted confianza en la efectividad de la norma que regula SUNASS	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: TRANSPARENCIA</b>								
4	Se encuentra convencido contar con la información clara que le brinda la entidad.	X		X		X		
5	Cree usted contar con acceso a la información cuando lo solicita a la entidad.	X		X		X		
6	Cree usted que los tramites que realiza la entidad son visibles y entendibles para los usuarios.	X		X		X		
7	Cree usted que el personal que atiende a los usuarios cuenta con facultades para toma de decisiones.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ DNI: 07539368**  
**Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Callao, julio del 2022

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Nro.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>							
1	El personal de atención al cliente muestra sincero interés para resolver los reclamos	X		X		X		
2	El personal de atención al cliente concluye el servicio en el tiempo establecido	X		X		X		
3	El personal de atención al cliente comete errores durante la atención	X		X		X		
4	El personal de atención al cliente es confiable	X		X		X		
5	EL personal de atención al cliente realiza un buen servicio	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
6	El área de atención al cliente dispone de personal suficiente para un servicio rápido	X		X		X		
7	El personal de atención abrevia los plazos para una pronta solución	X		X		X		
8	El personal se encuentra dispuesto en ayudar para una mejor atención	X		X		X		
9	El personal se encuentra capacitado para dar una buena orientación	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>							
10	El personal de atención al cliente demuestra un comportamiento confiable	X		X		X		
11	El personal cuenta con conocimientos para una atención optima	X		X		X		
12	Se siente seguro en los ambientes donde se realiza la atención	X		X		X		
13	El personal que atiende es amable	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>							
14	La atención es de manera individualizada	X		X		X		
15	El personal que atiende comprende necesidades de los usuarios	X		X		X		
16	El personal muestra preocupación por los usuarios	X		X		X		
17	El horario de atención es conveniente para usted	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>							
18	Los equipos que cuenta la empresa para realizar la atención a los usuarios son modernos	X		X		X		
19	Las instalaciones que cuenta la empresa para la atención son atractivos	X		X		X		
20	Los elementos materiales para la atención se encuentran en buenas condiciones	X		X		X		
21	La Empresa cuenta con un sistema informático óptimo para la atención	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: Manuel Albero Mori Pardes DNI: 07856089**  
**Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo; Ingeniero estadístico.**

**Callao, julio del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD JURIDICA</b>							
1	Cree usted que el personal que atiende al cliente cuenta con conocimiento de las normas	X		X		X		
2	Cree usted que el personal que atiende tiene conciencia de interpretación a la aplicación de las normas.	X		X		X		
3	Siente usted confianza en la efectividad de la norma que regula SUNASS	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: TRANSPARENCIA</b>							
4	Se encuentra convencido contar con la información clara que le brinda la entidad.	X		X		X		
5	Cree usted contar con acceso a la información cuando lo solicita a la entidad.	X		X		X		
6	Cree usted que los tramites que realiza la entidad son visibles y entendibles para los usuarios.	X		X		X		
7	Cree usted que el personal que atiende a los usuarios cuenta con facultades para toma de decisiones.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Dra./ Mg: Manuel Albero Mori Pardes DNI: 07856089**  
**Especialidad del validador: Doctor en Educación; Docente metodólogo; Ingeniero estadístico.**

**Callao, julio del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DOCUMENTAL**

Nro.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal de atención al cliente muestra sincero interés para resolver los reclamos	X		X		X		
2	El personal de atención al cliente concluye el servicio en el tiempo establecido	X		X		X		
3	El personal de atención al cliente comete errores durante la atención	X		X		X		
4	El personal de atención al cliente es confiable	X		X		X		
5	EL personal de atención al cliente realiza un buen servicio	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
6	El área de atención al cliente dispone de personal suficiente para un servicio rápido	X		X		X		
7	El personal de atención abrevia los plazos para una pronta solución	X		X		X		
8	El personal se encuentra dispuesto en ayudar para una mejor atención	X		X		X		
9	El personal se encuentra capacitado para dar una buena orientación	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>							
10	El personal de atención al cliente demuestra un comportamiento confiable	X		X		X		
11	El personal cuenta con conocimientos para una atención optima	X		X		X		
12	Se siente seguro en los ambientes donde se realiza la atención	X		X		X		
13	El personal que atiende es amable	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>							
14	La atención es de manera individualizada	X		X		X		
15	El personal que atiende comprende necesidades de los usuarios	X		X		X		
16	El personal muestra preocupación por los usuarios	X		X		X		
17	El horario de atención es conveniente para usted	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>							
18	Los equipos que cuenta la empresa para realizar la atención a los usuarios son modernos	X		X		X		
19	Las instalaciones que cuenta la empresa para la atención son atractivos	X		X		X		
20	Los elementos materiales para la atención se encuentran en buenas condiciones	X		X		X		
21	La Empresa cuenta con un sistema informático óptimo para la atención	X		X		X		



**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: SANCHEZ PANTA JUAN ROMA .        DNI: 07011993**

**Especialidad del validador: Docente especialista en gestión pública.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Callao, julio del 2022**



---

**Firma del Experto Informante.**



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD TOTAL DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD JURIDICA</b>							
1	Cree usted que el personal que atiende al cliente cuenta con conocimiento de las normas	X		X		X		
2	Cree usted que el personal que atiende tiene conciencia de interpretación a la aplicación de las normas.	X		X		X		
3	Siente usted confianza en la efectividad de la norma que regula SUNASS	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: TRANSPARENCIA</b>							
4	Se encuentra convencido contar con la información clara que le brinda la entidad.	X		X		X		
5	Cree usted contar con acceso a la información cuando lo solicita a la entidad.	X		X		X		
6	Cree usted que los tramites que realiza la entidad son visibles y entendibles para los usuarios.	X		X		X		
7	Cree usted que el personal que atiende a los usuarios cuenta con facultades para toma de decisiones.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **SANCHEZ PANTA JUAN ROMA .**        **DNI: 07011993**

**Especialidad del validador:** **Docente especialista en gestión pública.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Callao, julio del 2022**



---

**Firma del Experto Informante.**

Anexo 9. Cuestionario que se realizó de manera presencial.

Nro.	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El personal de atención al cliente muestra sincero interés para resolver los reclamos					
2	El personal de atención al cliente concluye el servicio en el tiempo establecido					
3	El personal de atención al cliente comete errores durante la atención.					
4	El personal de atención al cliente es confiable					
5	El personal de atención al cliente realiza un buen servicio					
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	El área de atención al cliente dispone de personal suficiente para un servicio rápido					
7	El personal de atención abrevia los plazos para una pronta solución.					
8	El personal se encuentra dispuesto en ayudar para una mejor atención					
9	El personal se encuentra capacitado para dar una buena orientación.					
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	El personal de atención al cliente demuestra un comportamiento confiable					
11	El personal cuenta con conocimientos para una atención optima					
12	Se siente seguro en los ambientes donde se realiza la atención					
13	El personal que atiende es amable					
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14	La atención es de manera individualizada					
15	El personal que atiende comprende necesidades de los usuarios					
16	El personal muestra preocupación por los usuarios					
17	El horario de atención es conveniente para usted					
	DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
18	Los equipos que cuenta la empresa para realizar la atención a los usuarios son modernos.					
19	Las instalaciones que cuenta la empresa para la atención son atractivos					
20	Los elementos materiales para la atención se encuentran en buenas condiciones					
21	La Empresa cuenta con un sistema informatico optimo para la atención					
Nro.	DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD JURIDICA	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El personal cuenta con conocimiento de las normas					
2	El personal tiene conciencia para interpretar las normas.					
3	Siente usted confianza en la efectividad de la norma que regula para los reclamos					
	DIMENSIÓN 2: TRANSPARENCIA	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	Se encuentra convencido contar con la información clara que le brinda la entidad.					
5	Usted cuenta con acceso a la información cuando lo solicita a la entidad.					
6	Los tramites que realiza la entidad son visibles y entendibles para los usuarios.					
7	El personal que atiende a los usuarios cuenta con facultades para toma de decisiones.					

## Anexo 10. Análisis Estadístico Descriptivo de la Información

### 1. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

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

### 2. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	28

### 3. Estadísticas de cada pregunta realizada en la investigación

	Media	Desy. Desviación	N
Sincero interés de resolver los problemas	3,57	,981	60
Concluyen el servicio en el tiempo establecido	3,25	1,002	60
No cometer errores	2,93	,936	60
Personal confiable	3,48	,930	60
Realizar buen servicio	3,52	1,017	60
Disposición del personal para un servicio rápido.	3,28	1,180	60
El personal abrevia plazos para una pronta solución	3,17	,994	60
El personal está dispuesto en ayudar	3,47	,911	60
El personal capacitado para orientación	3,55	,982	60
<u>Comportamiento confiables del personal</u>	3,42	,869	60

El personal cuenta con conocimientos	3,30	,908	60
Los clientes se sienten seguros	3,63	,863	60
El personal es amable	3,68	,854	60
Atención individualizada	3,55	,982	60
Comprenden las necesidades de los clientes	3,50	,854	60
Preocupación por los clientes	3,43	,927	60
Horario de trabajo conveniente para los clientes	3,62	,940	60
Equipos Modernos	3,30	,944	60
Instalaciones atractivas	3,15	,860	60
Elementos materiales en buenas condiciones.	3,42	,787	60
Sistema informático óptimo	3,40	,924	60
Conocimientos de las normas	3,53	,892	60
Conciencia de interpretación.	3,35	,820	60
Confianza en la efectividad de la norma	3,32	,854	60
Contar con información clara	3,37	,956	60
Tener acceso a la información	3,33	,774	60
Trámite visible y entendible	3,38	,904	60
Toma de decisiones	3,52	,770	60

#### 4. Estadísticas de total de preguntas realizadas en la presente investigación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Sincero interés de resolver los problemas	91,85	177,147	,608	,906
Concluyen el servicio en el tiempo establecido	92,17	174,141	,712	,904
No cometer errores	92,48	196,932	-,146	,918
Personal confiable	91,93	178,673	,581	,906
Realizar buen servicio	91,90	180,498	,456	,908
Disposición del personal para un servicio rápido.	92,13	181,677	,343	,911
El personal abrevia plazos para una pronta solución	92,25	179,445	,508	,907
El personal está dispuesto en ayudar	91,95	178,557	,599	,906
El personal capacitado para orientación	91,87	176,151	,647	,905
Comportamiento confiables del personal	92,00	178,644	,627	,906
El personal cuentan con conocimientos	92,12	177,291	,656	,905
Los clientes se sienten seguros	91,78	181,834	,490	,908
El personal es amable	91,73	180,368	,562	,907
Atención individualizada	91,87	176,423	,636	,905
Comprenden las necesidades de los clientes	91,92	183,400	,426	,909
Preocupación por los clientes	91,98	178,593	,586	,906

Horario de trabajo conveniente para los clientes	91,80	180,875	,483	,908
Equipos Modernos	92,12	187,901	,200	,913
Instalaciones atractivas	92,27	184,673	,366	,910
Elementos materiales en buenas condiciones.	92,00	181,864	,541	,907
Sistema informatico optimo	92,02	183,983	,364	,910
Conocimientos de las normas	91,88	176,681	,696	,904
Conciencia de interpretación.	92,07	181,385	,540	,907
Confianza en la efectividad de la norma	92,10	185,075	,352	,910
Contar con información clara	92,05	177,167	,625	,905
Tener acceso a la información	92,08	182,688	,511	,908
Tramite visible y entendible	92,03	176,982	,673	,905
Toma de decisiones	91,90	187,956	,257	,911

## 5. Estadísticas de escala de la presente investigación

Media	Varianza	Desy. Desviación	N de elementos
95,42	193,976	13,928	28



6. Estadísticas descriptivas para las preguntas de las variables en la presente Investigación – tamaño de muestra =60

**Estadísticos**

		Sincero interés de resolver los problemas	Concluyen el servicio en el tiempo establecido	No cometer errores	Personal confiable
N	Válido	60	60	60	60
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,57	3,25	2,93	3,48
Mediana		4,00	3,00	3,00	4,00
Moda		4	4	2ª	4
Desv. Desviación		,981	1,002	,936	,930
Varianza		,962	1,004	,877	,864
Rango		4	4	4	4

**Estadísticos**

		Realizar buen servicio	Disposición del personal para un servicio rápido.	El personal abreva plazos para una pronta solución	El personal está dispuesto en ayudar
N	Válido	60	60	60	60
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,52	3,28	3,17	3,47
Mediana		4,00	3,00	3,00	4,00
Moda		4	4	4	4
Desv. Desviación		1,017	1,180	,994	,911
Varianza		1,034	1,393	,989	,829
Rango		4	4	4	4

### Estadísticos

		El personal es amable	Atención individualizada	Comprenden las necesidades de los clientes	Preocupación por los clientes
N	Válido	60	60	60	60
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,68	3,55	3,50	3,43
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4
Desv. Desviación		,854	,982	,854	,927
Varianza		,729	,964	,729	,860
Rango		3	3	4	4

### Estadísticos

		Horario de trabajo conveniente para los clientes	Equipos Modernos	Instalaciones atractivas	Elementos materiales en buenas condiciones.
N	Válido	60	60	60	60
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,62	3,30	3,15	3,42
Mediana		4,00	4,00	3,00	4,00
Moda		4	4	4	4
Desv. Desviación		,940	,944	,860	,787
Varianza		,884	,892	,740	,620
Rango		4	4	4	3

### Estadísticos

		El personal capacitado para orientación	<u>Comportamiento confiables</u> del personal	El <u>personal</u> <u>cuentan</u> con conocimientos	Los clientes se sienten seguros
N	Válido	60	60	60	60
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,55	3,42	3,30	3,63
Mediana		4,00	4,00	3,00	4,00
Moda		4	4	4	4
Desv. Desviación		,982	,869	,908	,863
Varianza		,964	,756	,824	,745
Rango		4	4	4	3

## Estadísticos

		Sistema informático optimo	Conocimientos de las normas	Conciencia de interpretación.	Confianza en la efectividad de la norma
N	Válido	60	60	60	60
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3.40	3.53	3.35	3.32
Mediana		4.00	4.00	3.00	4.00
Moda		4	4	3	4
Desv. Desviación		.924	.892	.820	.854
Varianza		.854	.795	.672	.729
Rango		4	3	3	3

## Estadísticos

		Contar con información clara	Tener acceso a la información	Tramite visible y entendible	Toma de decisiones
N	Válido	60	60	60	60
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,37	3,33	3,38	3,52
Mediana		4.00	3.00	4.00	4.00
Moda		4	4	4	4
Desv. Desviación		,956	,774	,904	,770
Varianza		,914	,599	,817	,593
Rango		4	3	4	3

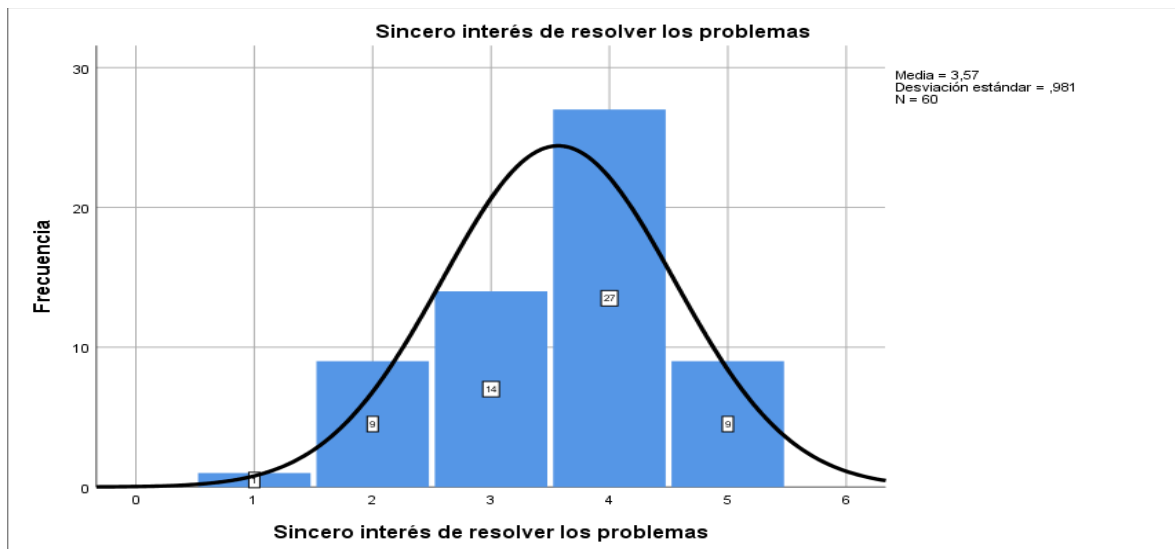
## 7. Tabla de frecuencia e Histogramas del análisis de datos

**Tabla 1**

Distribución de secuencias según el nivel

		Sincero interés de resolver los problemas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo.	1	1,7	1,7	1,7
	2 E. Desacuerdo.	9	15,0	15,0	16,7
	3 Indiferente.	14	23,3	23,3	40,0
	4 De Acuerdo.	27	45,0	45,0	85,0
	5 T. De Acuerdo	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 1**



En la tabla 1 y la figura 1, se observó que un 45 % de los encuestados opinan que están de acuerdo con el personal muestra sincero interés de resolver los problemas, el 23 % no están de acuerdo ni en desacuerdo y un 15 % está totalmente de acuerdo.

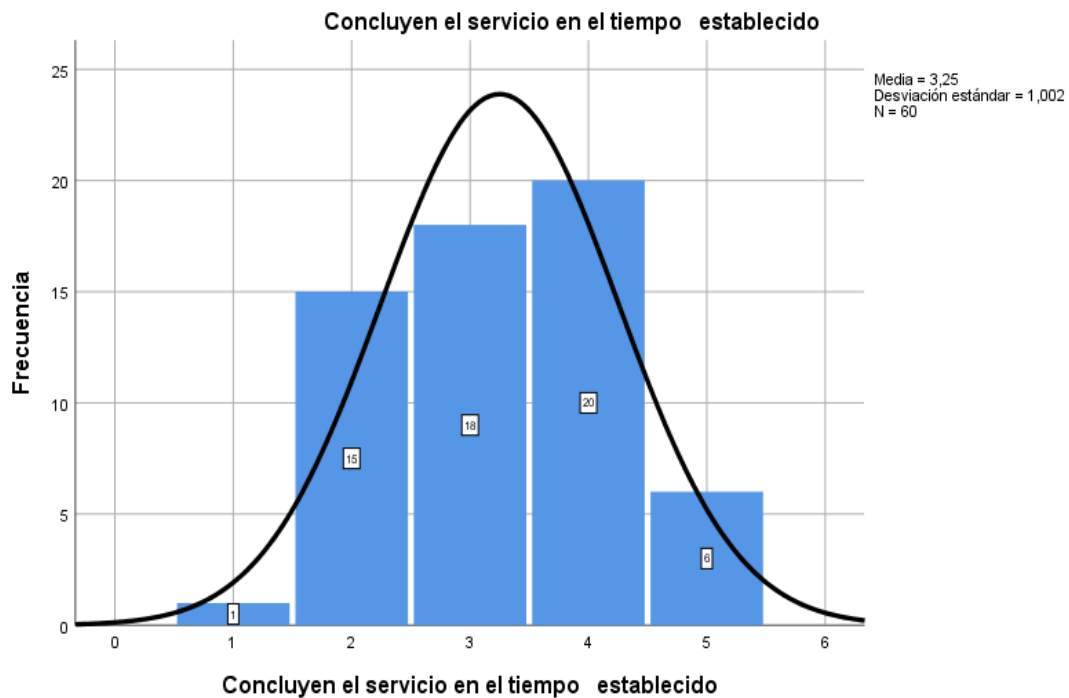
**Tabla 2**

Distribución de secuencias según el nivel

**Concluyen el servicio en el tiempo establecido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	2 E. Desacuerdo	15	25,0	25,0	26,7
	3 Indiferente.	18	30,0	30,0	56,7
	4 De Acuerdo.	20	33,3	33,3	90,0
	5 T. De Acuerdo	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 2**



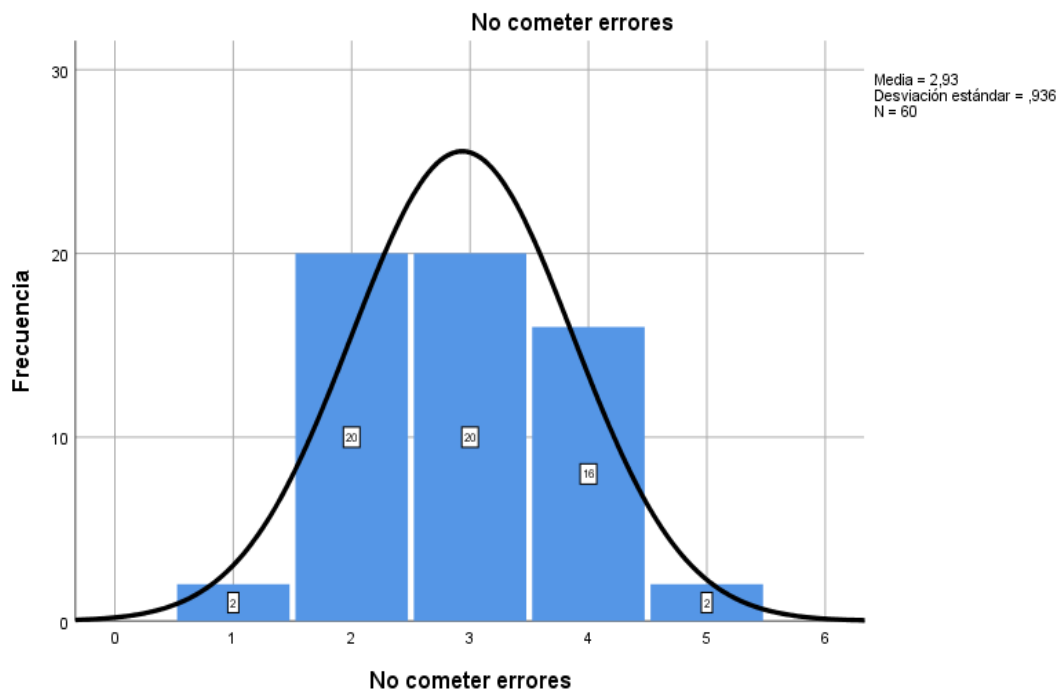
En la tabla 2 y la figura 2, se observó que un 33 % de los encuestados opinan que están de acuerdo en que los colaboradores concluyen el servicio en el tiempo establecido, un 30.0 % se encuentra indiferente, un 25 % está en desacuerdo y solo un 10 % totalmente de acuerdo.

**Tabla 3**

Distribución de frecuencias según el nivel.

		No cometen errores			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
	2 E. Desacuerdo	20	33,3	33,3	36,7
	3 Indiferente.	20	33,3	33,3	70,0
	4 De Acuerdo	16	26,7	26,7	96,7
	5 T. De Acuerdo	2	3,3	3,3	100,0
	Total		60	100,0	100,0

**Figura 3**



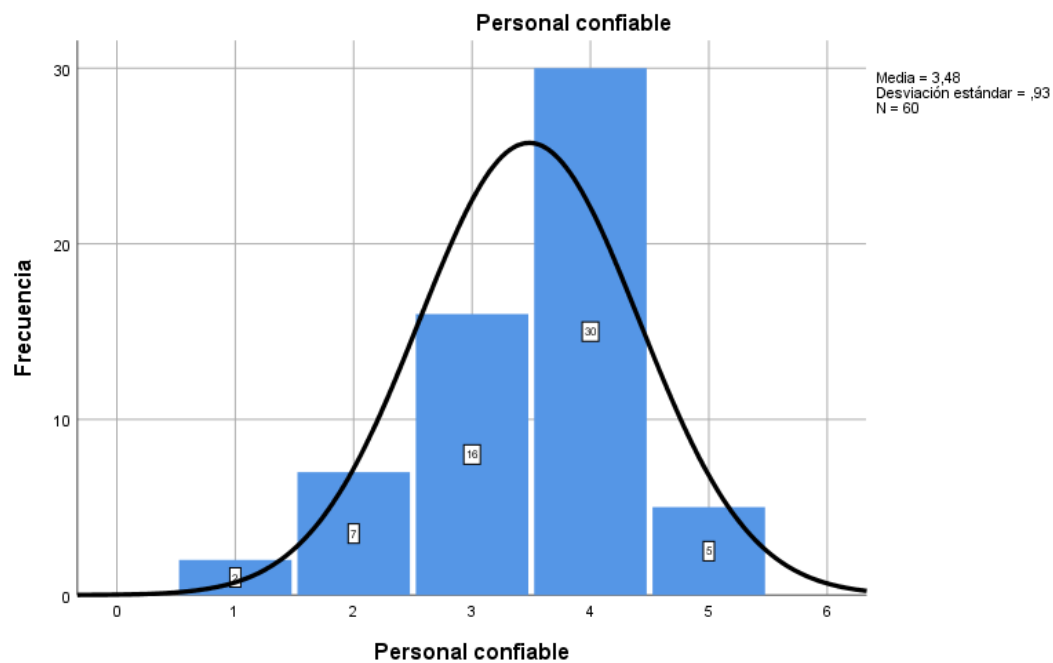
En la tabla 3 y la figura 3, se observó que un 33 % de los encuestados opinan que están en desacuerdo en que los colaboradores no comenten errores en el momento de la atención, un 27 % se encuentra de acuerdo y solo un 3 % no están de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 4**

Distribución de frecuencias según el nivel.

		Personal confiable			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
	2 E. Desacuerdo	7	11,7	11,7	15,0
	3 Indiferente.	16	26,7	26,7	41,7
	4 De Acuerdo	30	50,0	50,0	91,7
	5 T. De Acuerdo	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 4**



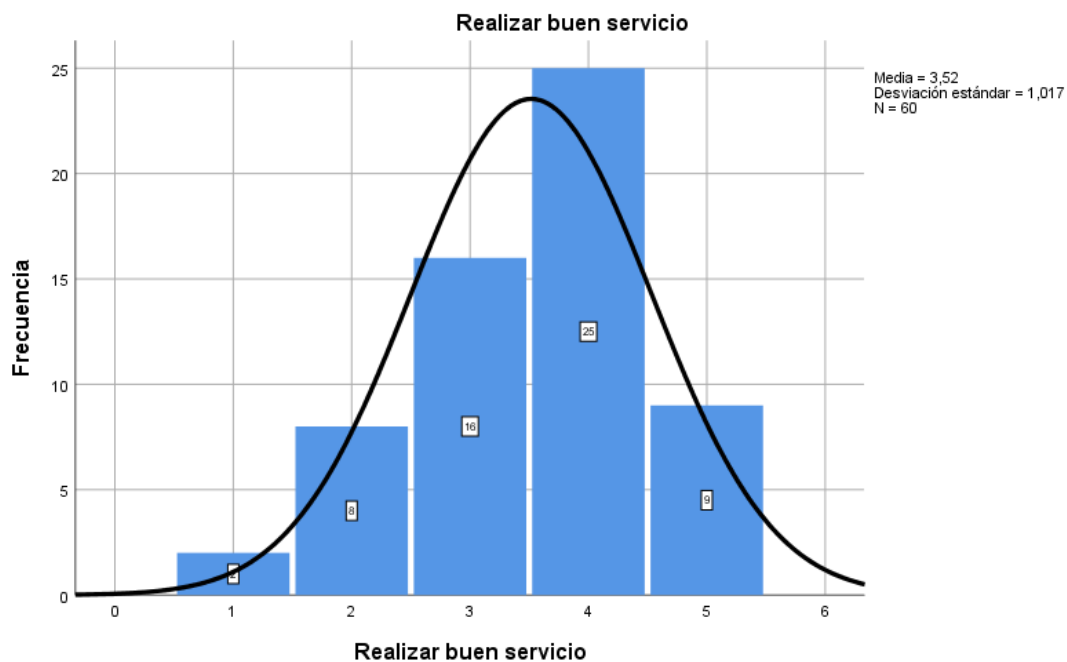
En la tabla 4 y la figura 4, se observó que un 50 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que el personal que atiende al cliente es confiable, el 27 % muestra una actitud indiferente y un 12 % está en desacuerdo.

**Tabla 5**

Distribución de frecuencias según el nivel.

Realizar buen servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
	2 E. Desacuerdo	8	13,3	13,3	16,7
	3 Indiferente.	16	26,7	26,7	43,3
	4 De Acuerdo	25	41,7	41,7	85,0
	5 T. De Acuerdo	9	15,0	15,0	100,0
	Total		60	100,0	100,0

**Figura 5**



En la tabla 5 y la figura 5, se observó que un 42 % de los usuarios encuestados opinan que están de acuerdo que el personal de atención al cliente realiza un buen servicio, un 27 % se encuentra indiferente y un 15 y 13 % opinan en estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.



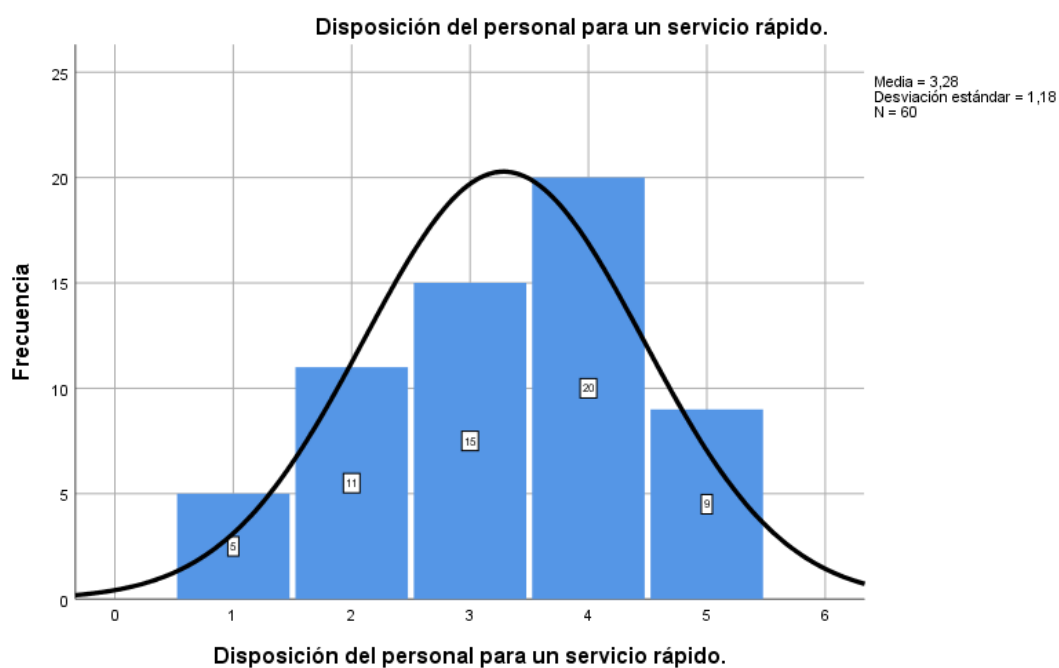
**Tabla 6**

Distribución de secuencias según el nivel

**Disposición del personal para un servicio rápido.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	5	8,3	8,3	8,3
	2 E. Desacuerdo	11	18,3	18,3	26,7
	3 Indiferente.	15	25,0	25,0	51,7
	4 De Acuerdo	20	33,3	33,3	85,0
	5 T. De Acuerdo	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 6**



En la tabla 6 y la figura 6, se observó que un 33 % de los usuarios encuestados opinan que el área que brinda la atención dispone con personal para un servicio rápido, el 25 % de ellos se encuentran indiferentes, un 18 % se encuentran en desacuerdo y un 15 % se encuentran totalmente de acuerdo.

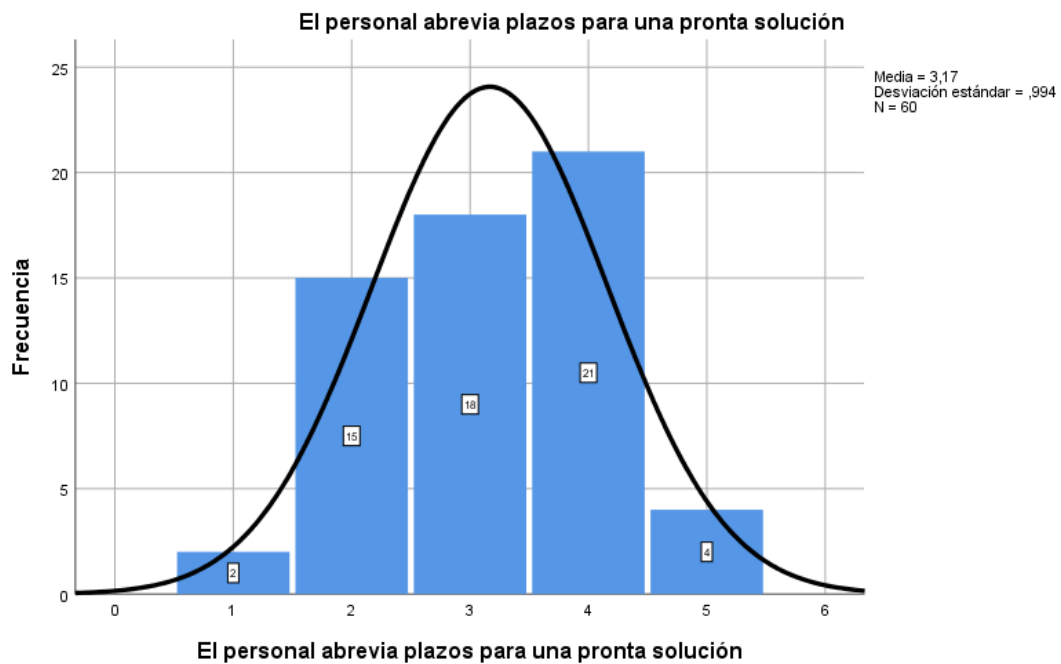
**Tabla 7**

Distribución de frecuencias según el nivel.

**El personal abrevia plazos para una pronta solución**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
	2 E. Desacuerdo	15	25,0	25,0	28,3
	3 Indiferente.	18	30,0	30,0	58,3
	4 De Acuerdo	21	35,0	35,0	93,3
	5 T. De Acuerdo	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 7**



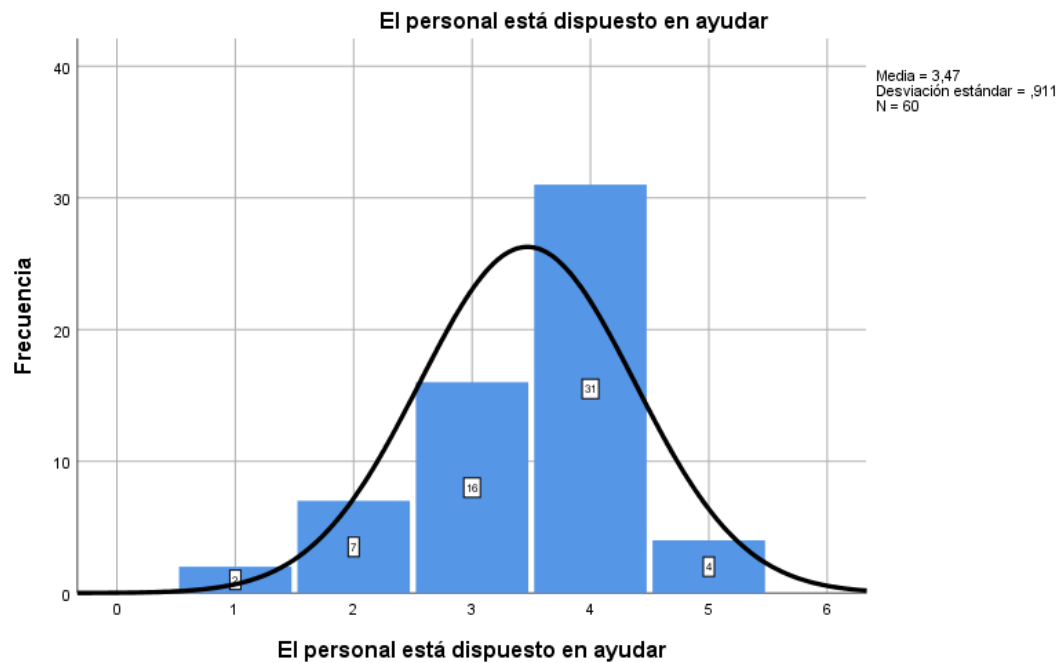
En la tabla 7 y la figura 7, se observó que un 35 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que cuentan con personal de atención que abrevia los plazos para una pronta solución, el 30 % no muestra interés y un 25 % está en desacuerdo.

**Tabla 8**

Distribución de frecuencias según el nivel.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
	2 E. Desacuerdo	7	11,7	11,7	15,0
	3 Indiferente.	16	26,7	26,7	41,7
	4 De Acuerdo	31	51,7	51,7	93,3
	5 T. De Acuerdo	4	6,7	6,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**Figura 8**



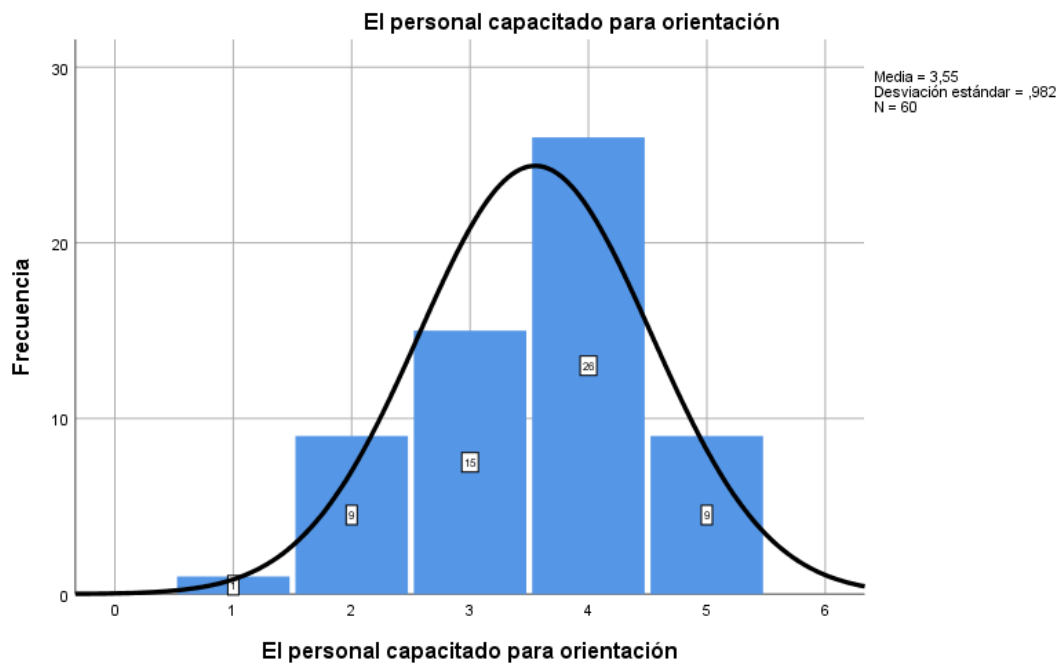
En la tabla 8 y la figura 8, se observó que un 52 % de los usuarios encuestados opinan que están de acuerdo con el personal que atiende está dispuesto en ayudar a los clientes, el 27 % se encuentra indiferente y un 12 % se encuentran en desacuerdo.

**Tabla 9**

Distribución de frecuencia según el nivel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	2 E. Desacuerdo	9	15,0	15,0	16,7
	3 Indiferente.	15	25,0	25,0	41,7
	4 De Acuerdo	26	43,3	43,3	85,0
	5 T. De Acuerdo	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 9**



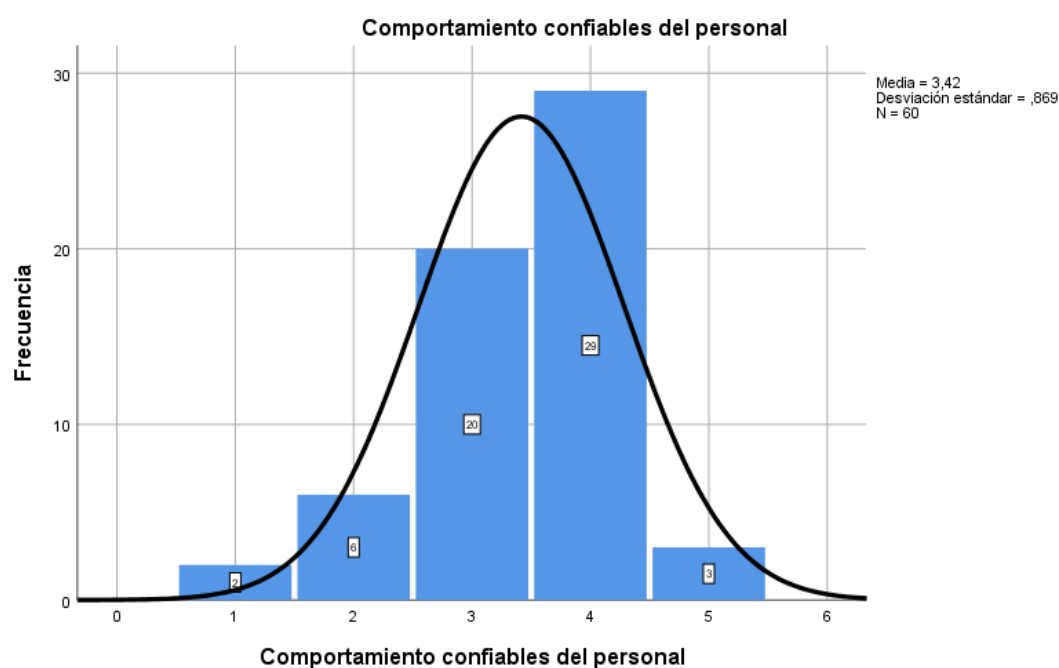
En la tabla 9 y la figura 9, se observó que un 43 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que el personal que atiende se encuentra capacitado para orientar a los usuarios, un 25 % se encuentra indiferente y un 15 % se encuentran de acuerdo y en desacuerdo.

**Tabla 10**

Distribución de secuencias según el nivel

<b>Comportamiento confiables del personal</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
	2 E. Desacuerdo	6	10,0	10,0	13,3
	3 Indiferente.	20	33,3	33,3	46,7
	4 De Acuerdo	29	48,3	48,3	95,0
	5 T. De Acuerdo	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 10**



En la tabla 10 y la figura 10, se observó que un 48 % de los encuestados opinan que están de acuerdo en que los colaboradores cuentan con un comportamiento confiable para la atención, un 33 % se encuentra indiferente, un 10 % está en desacuerdo y solo un 5 % está totalmente de acuerdo.

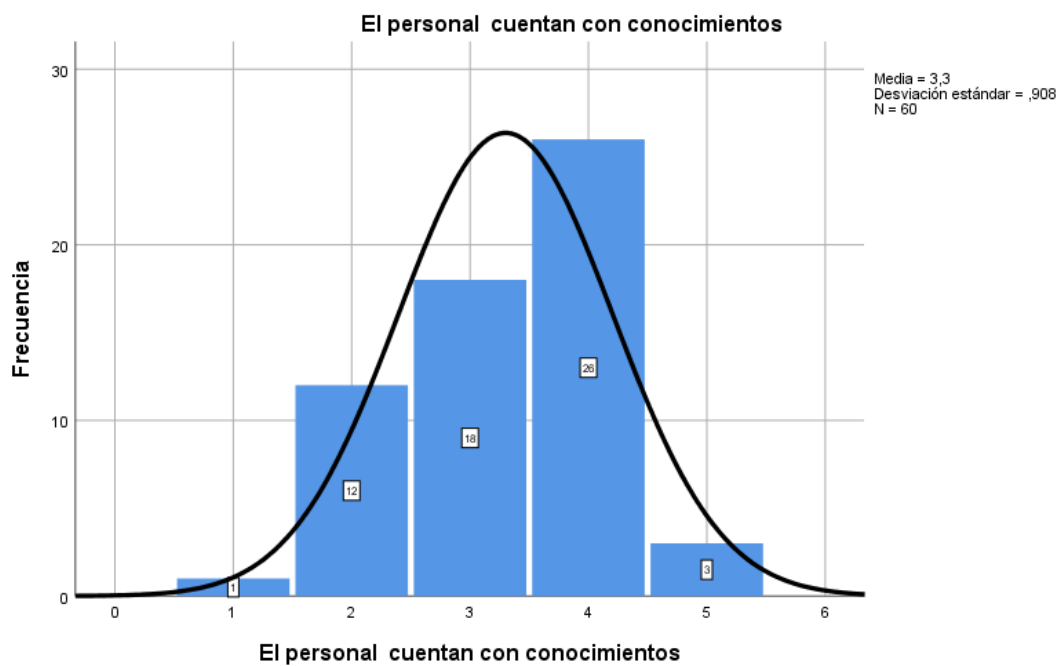
**Tabla 11**

Distribución de frecuencias según el nivel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	2 E. Desacuerdo	12	20,0	20,0	21,7
	3 Indiferente.	18	30,0	30,0	51,7
	4 De Acuerdo	26	43,3	43,3	95,0
	5 T. De Acuerdo	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura**

**11**



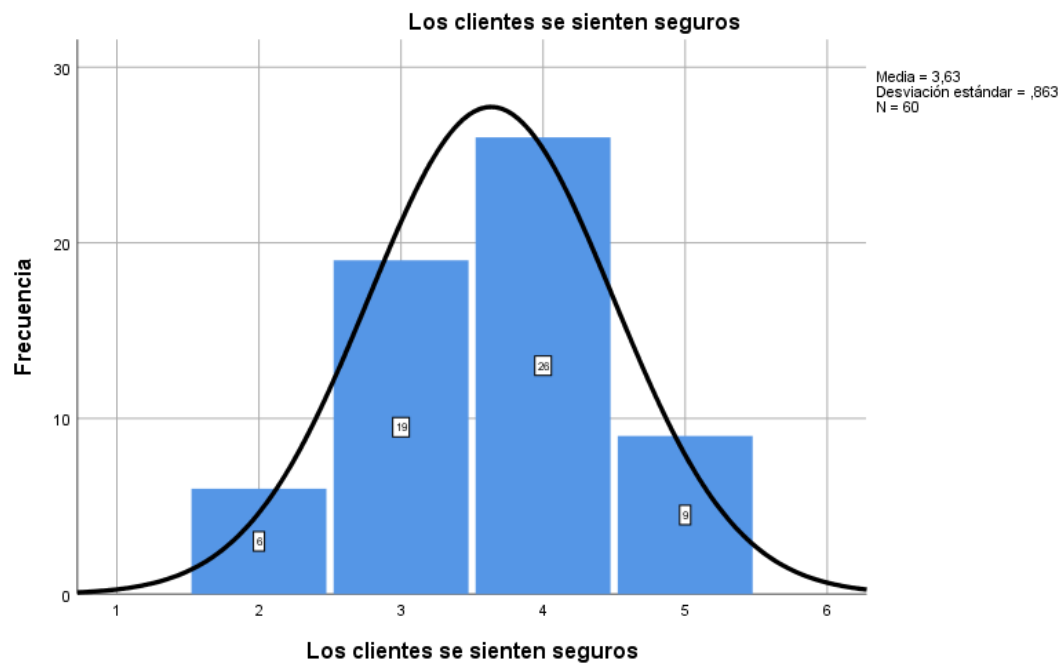
En la tabla 11 y la figura 11, se observó que un 43 % de los encuestados opinan que están de acuerdo en que el personal que atiende cuenta con conocimiento para una atención optima, un 30.0 % se encuentra indiferente, un 20 % está en desacuerdo y solo un 5 % se encuentra totalmente de acuerdo.

**Tabla 12**

Distribución de frecuencias según el nivel.

Los clientes se sienten seguros					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 E. Desacuerdo	6	10,0	10,0	10,0
	3 Indiferente.	19	31,7	31,7	41,7
	4 De Acuerdo	26	43,3	43,3	85,0
	5 T. De Acuerdo	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 12**



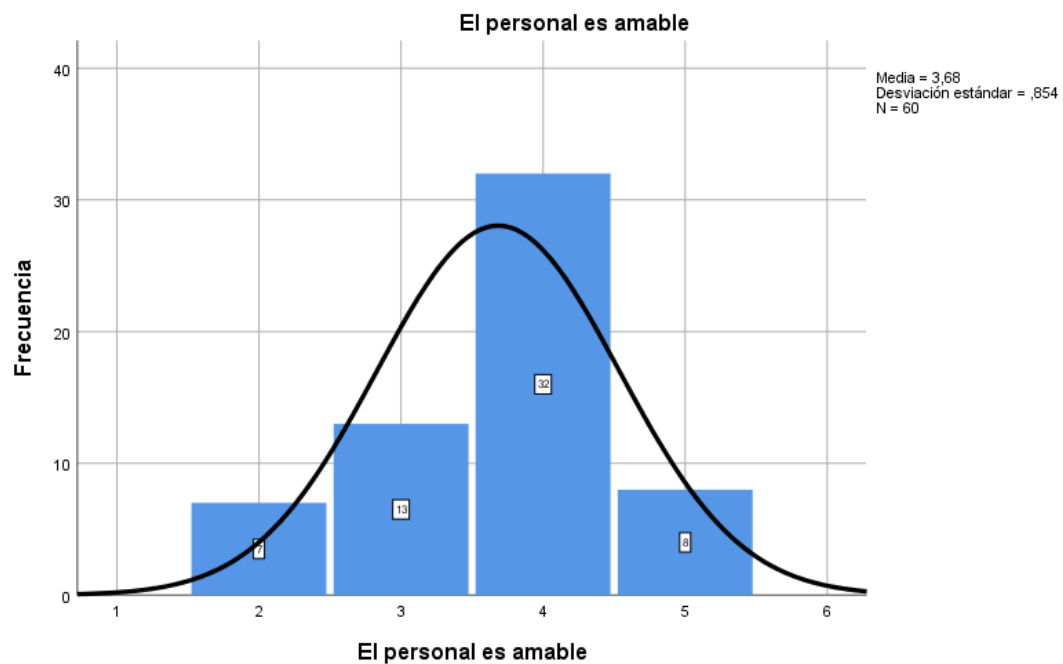
En la tabla 12 y la figura 12, se observó que un 43 % de los encuestados opinan que están de acuerdo en que los clientes se sienten seguros dentro los ambientes que se realiza la atención, un 32 % se encuentra indiferente, un 15 % están totalmente de acuerdo y solo un 10 % se encuentra en desacuerdo.

**Tabla 13**

Distribución de frecuencias según el nivel.

		<b>El personal es amable</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 E. Desacuerdo	7	11,7	11,7	11,7
	3 Indiferente.	13	21,7	21,7	33,3
	4 De Acuerdo	32	53,3	53,3	86,7
	5 T. De Acuerdo	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 13**



En la tabla 13 y la figura 13, se observó que un 53 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que el personal que atiende tiene un comportamiento amable, un 22 % se encuentra indiferente, un 13 % está totalmente de acuerdo y solo un 12 % está en desacuerdo.

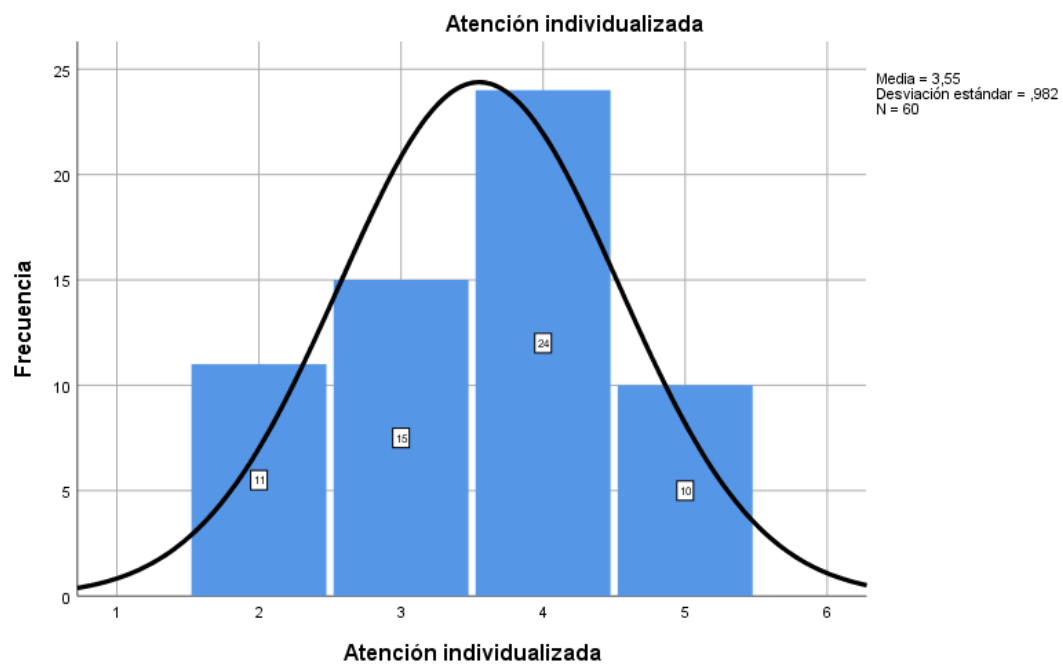


**Tabla 14**

Distribución de frecuencias según el nivel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 E. Desacuerdo	11	18,3	18,3	18,3
	3 Indiferente.	15	25,0	25,0	43,3
	4 De Acuerdo	24	40,0	40,0	83,3
	5 T. De Acuerdo	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 14**



En la tabla 14 y la figura 14, se observó que un 40 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que la atención al cliente es de manera individualizada, un 25 % se encuentra indiferente, un 18 % están en desacuerdo y solo un 17 % se encuentra totalmente de acuerdo.

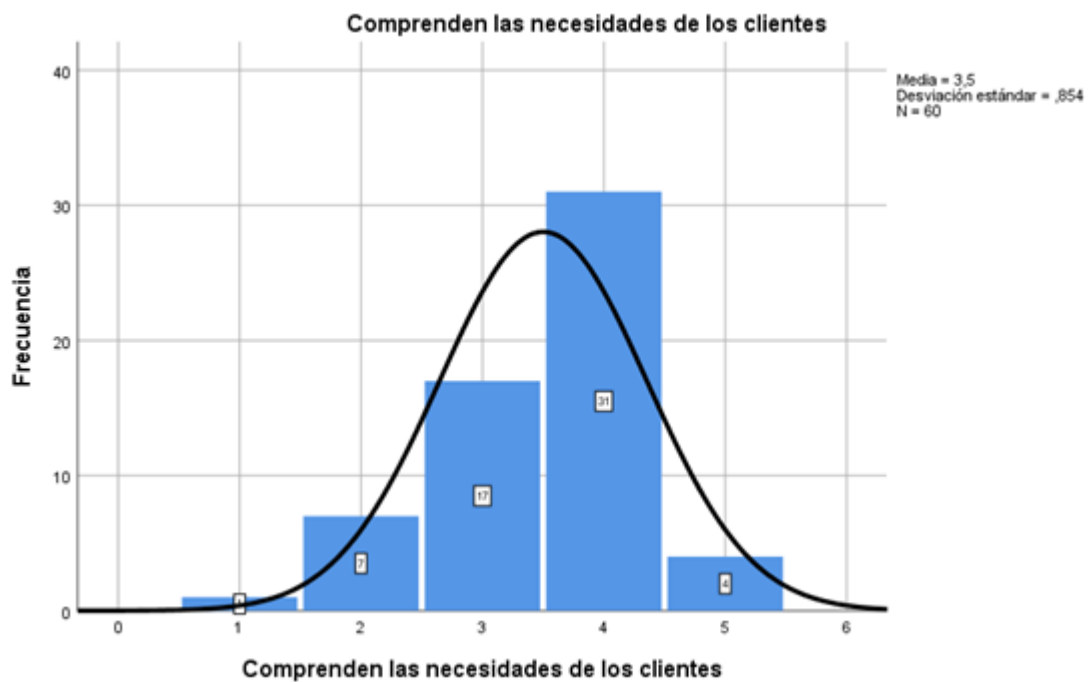
**Tabla 15**

Distribución de frecuencias según el nivel

**Comprenden las necesidades de los clientes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	2 E. Desacuerdo	7	11,7	11,7	13,3
	3 Indiferente.	17	28,3	28,3	41,7
	4 De Acuerdo	31	51,7	51,7	93,3
	5 T. De Acuerdo	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 15**



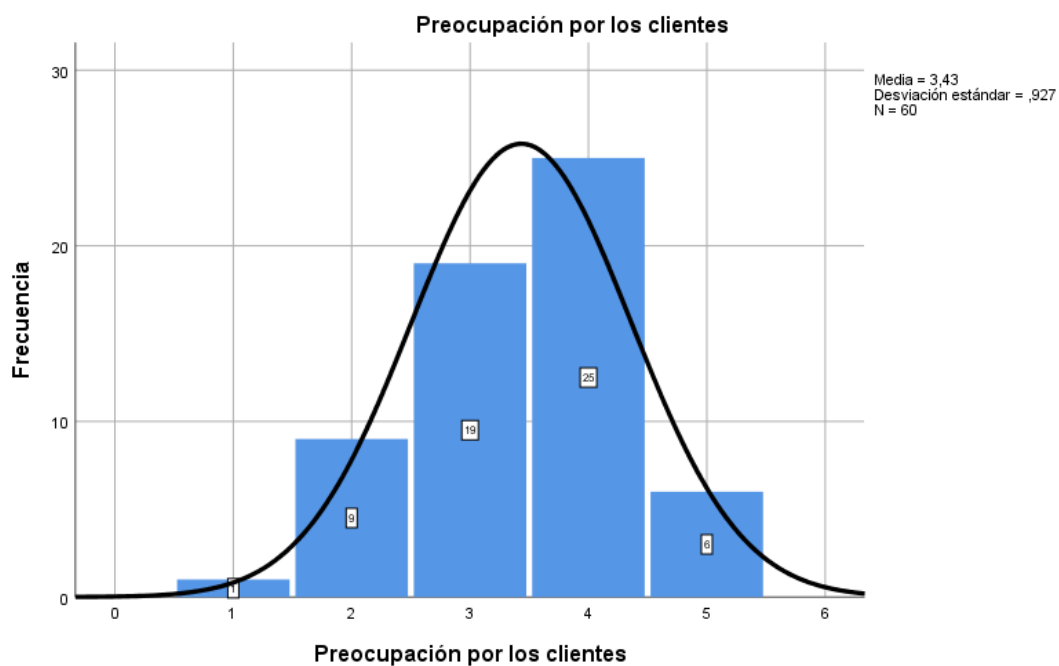
En la tabla 15 y la figura 15, se observó que un 52 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que el personal que atiende comprende las necesidades de los clientes, un 28 % se encuentra indiferente, un 11 % están en desacuerdo y solo un 7 % se encuentra totalmente de acuerdo.

**Tabla 16**

Distribución de frecuencias según el nivel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	2 E. Desacuerdo	9	15,0	15,0	16,7
	3 Indiferente.	19	31,7	31,7	48,3
	4 De Acuerdo	25	41,7	41,7	90,0
	5 T. De Acuerdo	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 16**



En la tabla 16 y la figura 16, se observó que un 42 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que el personal que atiende muestra sincera preocupación por los clientes, un 32 % se encuentra indiferente, un 15 % están en desacuerdo y solo un 10 % se encuentra totalmente de acuerdo.

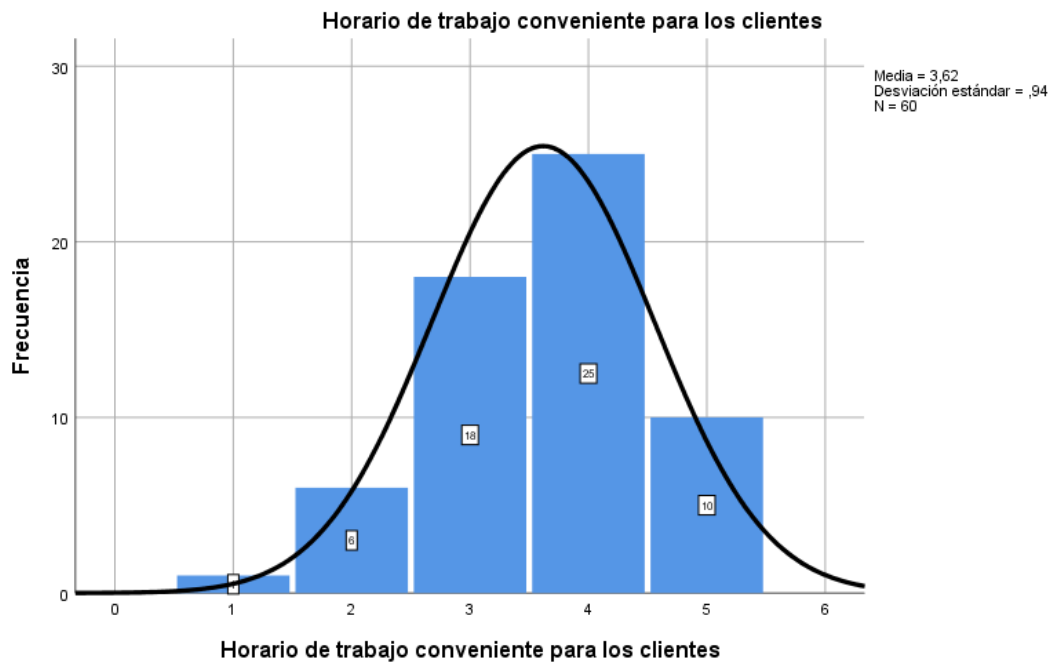
**Tabla 17**

Distribución de frecuencias según el nivel

**El horario de trabajo es conveniente para los clientes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	2 E. Desacuerdo	6	10,0	10,0	11,7
	3 Indiferente.	18	30,0	30,0	41,7
	4 De Acuerdo	25	41,7	41,7	83,3
	5 T. De Acuerdo	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 17**



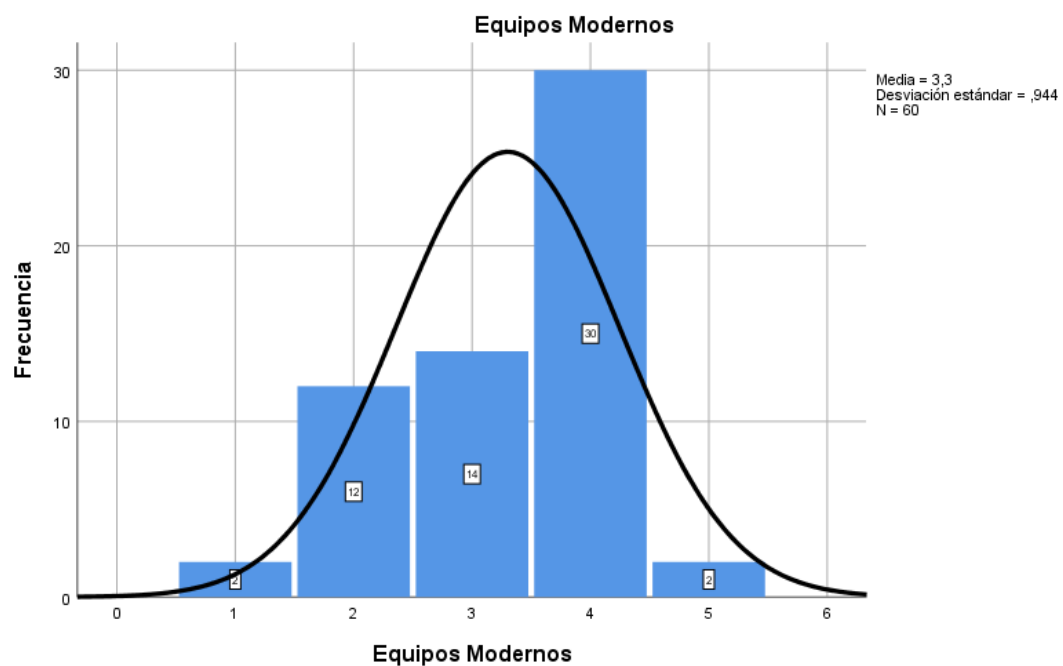
En la tabla 17 y la figura 17, se observó que un 42 % de los encuestados opinan que están de acuerdo con el horario de trabajo de atención es conveniente para los clientes, un 30 % se encuentra indiferente, un 17 % están totalmente de acuerdo y solo un 10 % se encuentra en desacuerdo.

**Tabla 18**

Distribución de frecuencias según el nivel

		<b>Equipos Modernos</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
	2 E. Desacuerdo	12	20,0	20,0	23,3
	3 Indiferente.	14	23,3	23,3	46,7
	4 De Acuerdo	30	50,0	50,0	96,7
	5 T. De Acuerdo	2	3,3	3,3	100,0
	Total		60	100,0	100,0

**Figura 18**



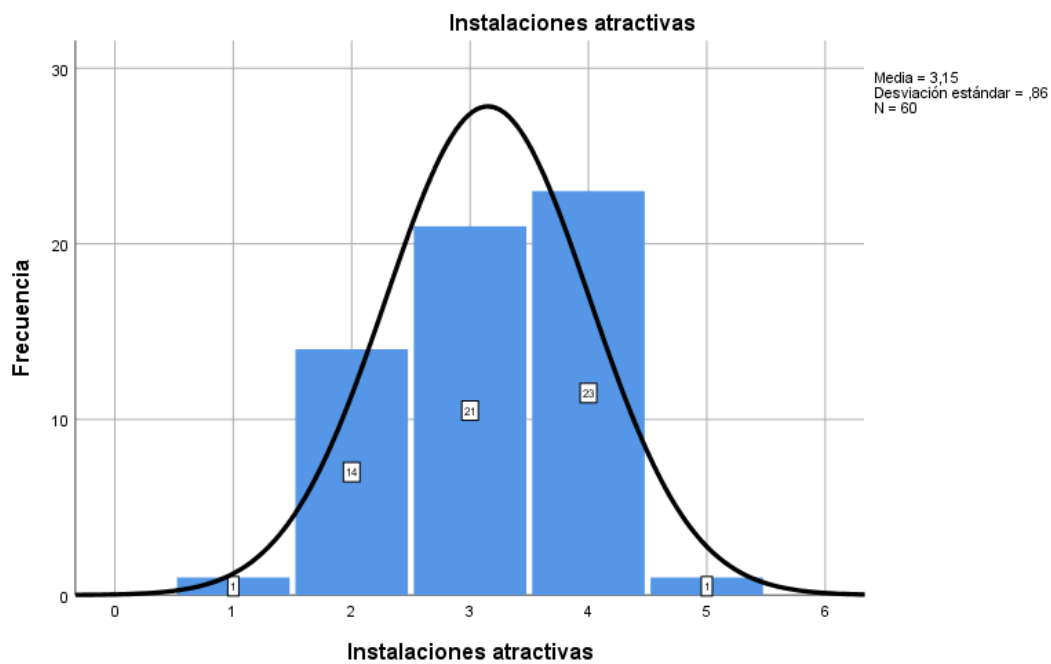
En la tabla 18 y la figura 18, se observó que un 50 % de los usuarios encuestados opinan que están de acuerdo que los equipos que cuenta la empresa para la atención a los clientes son modernos, un 23 % se encuentra indiferente, un 20 % están en desacuerdo y solo un 3 % se encuentra totalmente de acuerdo y desacuerdo.

**Tabla 19**

Distribución de frecuencias según el nivel

Instalaciones atractivas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	2 E. Desacuerdo	14	23,3	23,3	25,0
	3 Indiferente.	21	35,0	35,0	60,0
	4 De Acuerdo	23	38,3	38,3	98,3
	5 T. De Acuerdo	1	1,7	1,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 19**



En la tabla 19 y la figura 19, se observó que un 38 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que las instalaciones que cuenta la empresa para la atención son atractivas, un 35 % se encuentra indiferente, un 23 % están en desacuerdo y solo un 2 % se encuentra totalmente de acuerdo y desacuerdo.

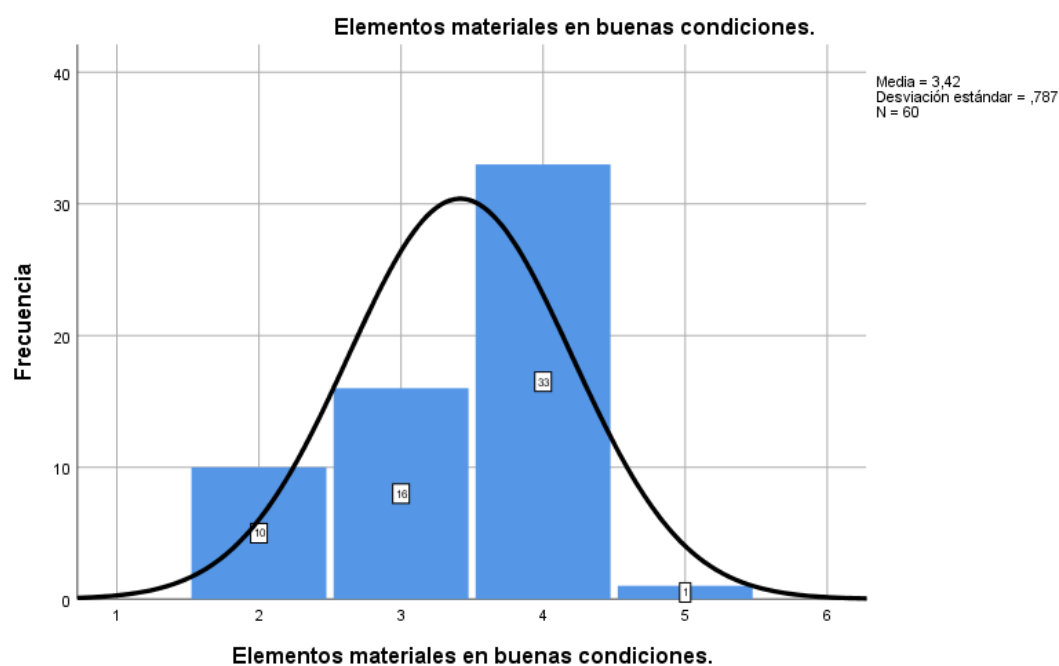
**Tabla 20**

Distribución de frecuencias según el nivel

**Elementos materiales en buenas condiciones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 E. Desacuerdo	10	16,7	16,7	16,7
	3 Indiferente.	16	26,7	26,7	43,3
	4 De Acuerdo	33	55,0	55,0	98,3
	5 T. De Acuerdo	1	1,7	1,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 20**



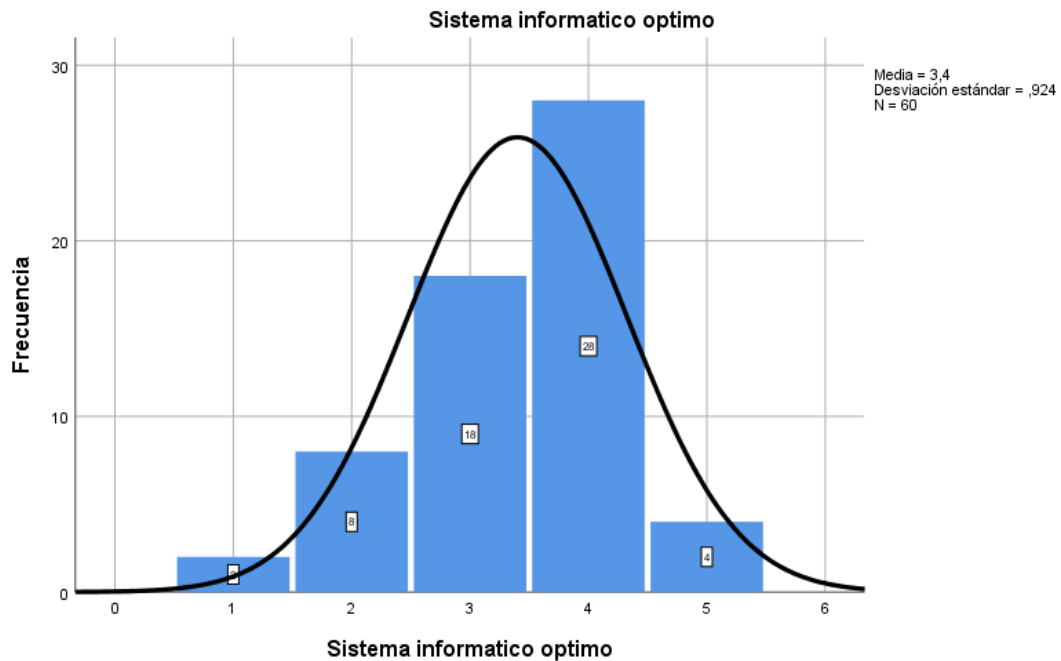
En la tabla 20 y la figura 20, se observó que un 55 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que los elementos materiales para la atención se encuentran en buenas condiciones, un 27 % se encuentra indiferente, un 17 % están en desacuerdo y solo un 2 % se encuentra totalmente de acuerdo.

**Tabla 21**

Distribución de frecuencias según el nivel

		<b>Sistema informático óptimo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	2	3,3	3,3	3,3
	2 E. Desacuerdo	8	13,3	13,3	16,7
	3 Indiferente.	18	30,0	30,0	46,7
	4 De Acuerdo	28	46,7	46,7	93,3
	5 T. De Acuerdo	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 21**



En la tabla 21 y la figura 21, se observó que un 47 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que los sistemas informáticos que cuenta la empresa para la atención son óptimos, un 30 % se encuentra indiferente, un 13 % están en desacuerdo y solo un 7 % se encuentra totalmente de acuerdo.

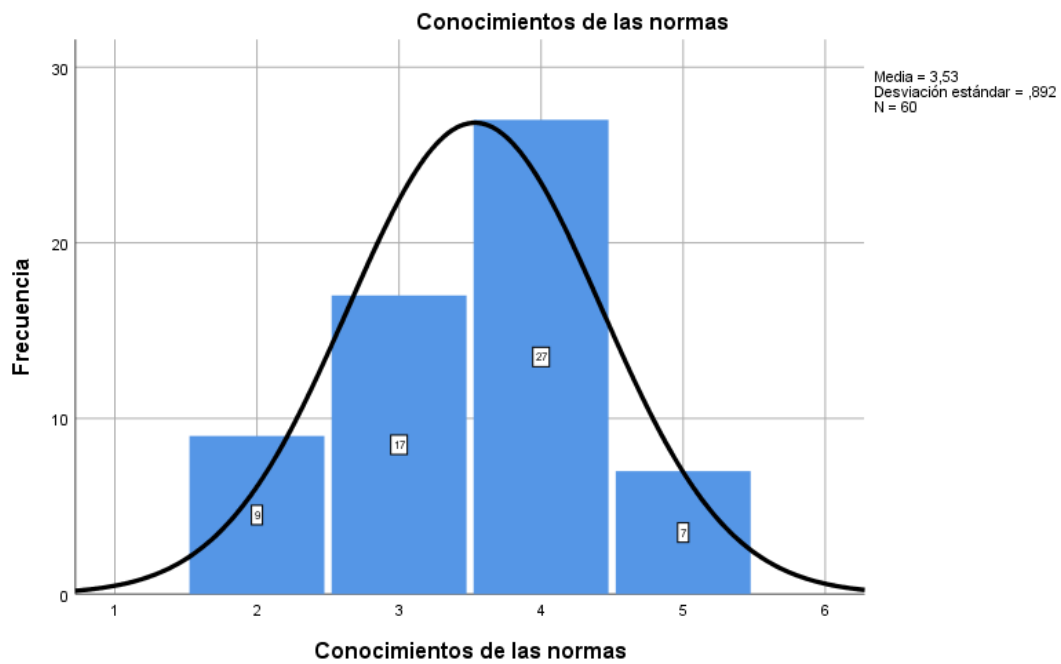


**Tabla 22**

Distribución de frecuencias según el nivel

		<b>Conocimientos de las normas</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 E. Desacuerdo	9	15,0	15,0	15,0
	3 Indiferente.	17	28,3	28,3	43,3
	4 De Acuerdo	27	45,0	45,0	88,3
	5 T. De Acuerdo	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 22**



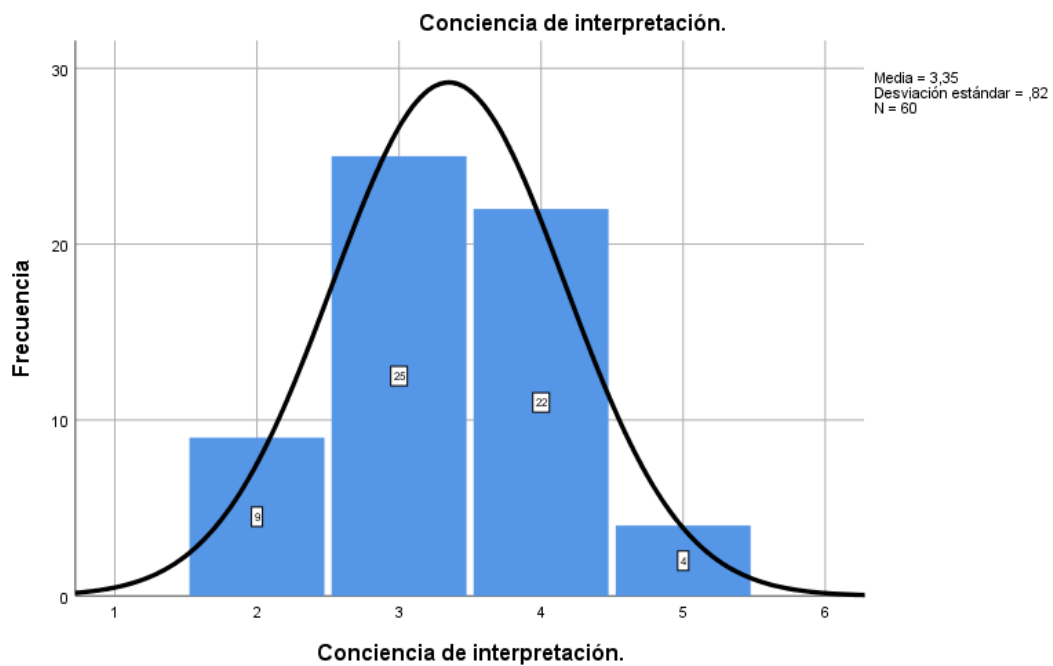
En la tabla 22 y la figura 22, se observó que un 45 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que el personal que atiende cuenta con conocimientos de normas referente a los reclamos, un 28 % se encuentra indiferente, un 15 % están en desacuerdo y solo un 12 % se encuentra totalmente de acuerdo.

**Tabla 23**

Distribución de frecuencias según el nivel

		Conciencia de interpretación.			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 E. Desacuerdo	9	15,0	15,0	15,0
	3 Indiferente.	25	41,7	41,7	56,7
	4 De Acuerdo	22	36,7	36,7	93,3
	5 T. De Acuerdo	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 23**



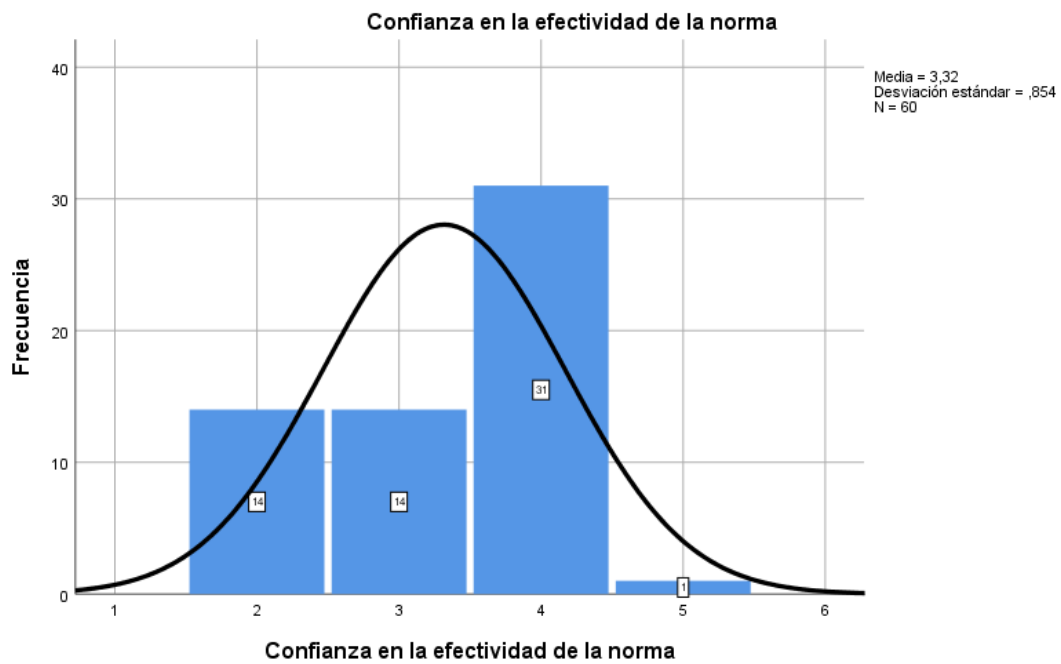
En la tabla 23 y la figura 23, se observó que un 42 % de los encuestados es indiferente a la opinión con respecto a que el personal que atiende cuenta con conciencia para interpretar las normas, un 37 % se encuentra de acuerdo, un 15 % están en desacuerdo y solo un 7 % se encuentra totalmente de acuerdo.

**Tabla 24**

Distribución de frecuencias según el nivel

Confianza en la efectividad de la norma					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 E. Desacuerdo	14	23,3	23,3	23,3
	3 Indiferente.	14	23,3	23,3	46,7
	4 De Acuerdo	31	51,7	51,7	98,3
	5 T. De Acuerdo	1	1,7	1,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 24**



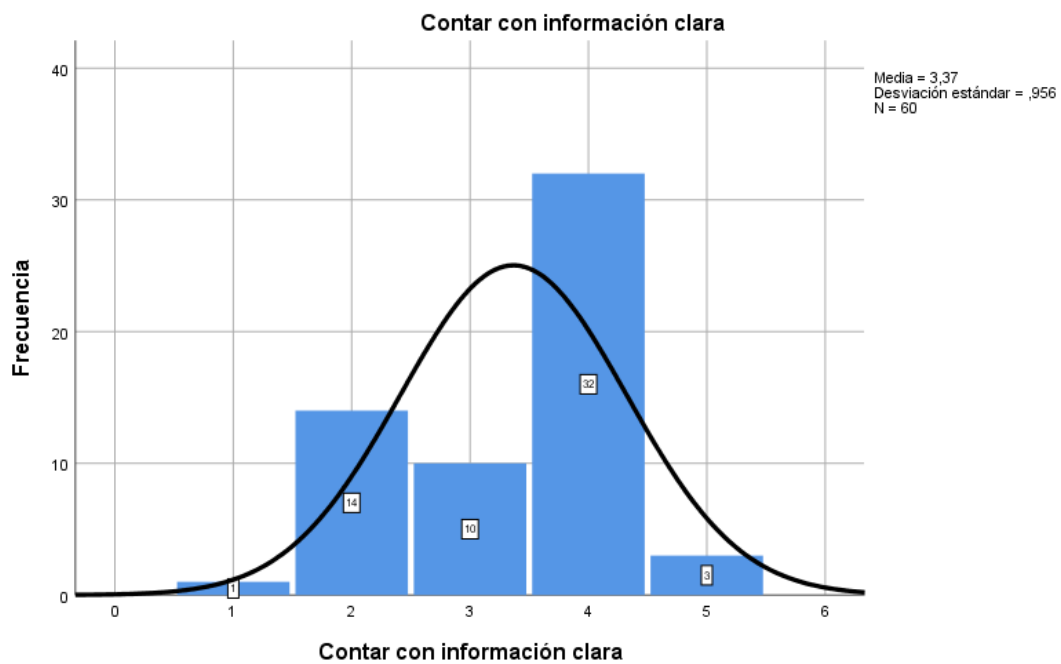
En la tabla 24 y la figura 24, se observó que un 52 % de los encuestados opinan que están de acuerdo en sentirse en confianza con la efectividad en la aplicación de la norma que regula los procedimientos de los reclamos, un 23 % se encuentra indiferente y en desacuerdo, y solo un 2 % se encuentra totalmente de acuerdo.

**Tabla 25**

Distribución de frecuencias según el nivel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	2 E. Desacuerdo	14	23,3	23,3	25,0
	3 Indiferente.	10	16,7	16,7	41,7
	4 De Acuerdo	32	53,3	53,3	95,0
	5 T. De Acuerdo	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 25**



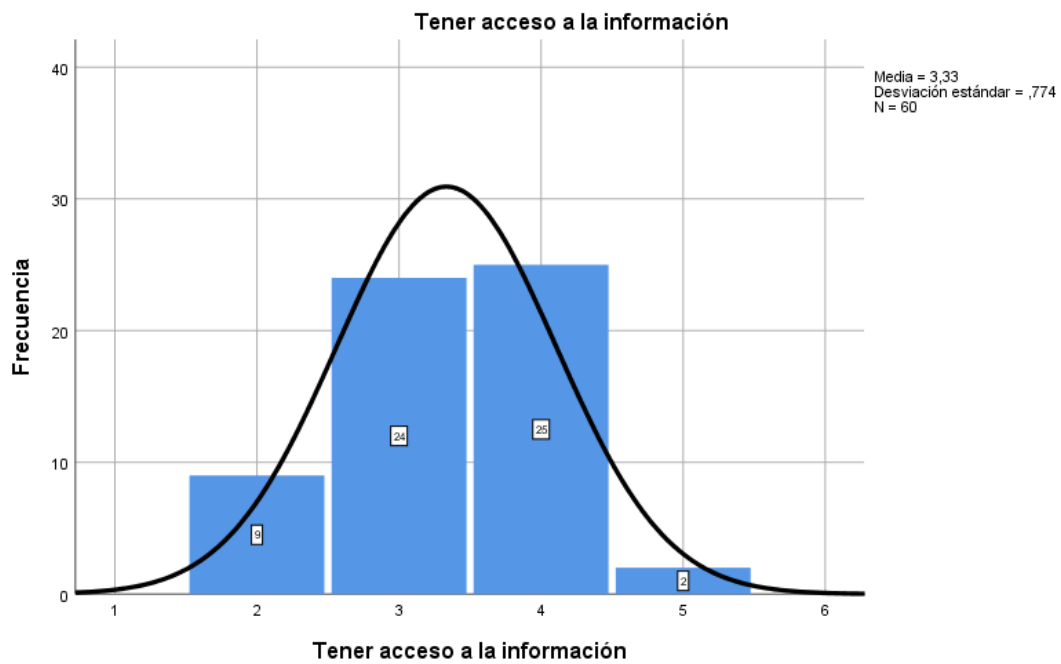
En la tabla 25 y la figura 25, se observó que un 53 % de los encuestados opinan que están de acuerdo en contar con acceso con información clara cuando se solicita a la empresa, un 23 % se encuentra en desacuerdo, un 17 % se encuentra indiferente y solo un 5 % se encuentra totalmente de acuerdo.

**Tabla 26**

Distribución de frecuencias según el nivel

<b>Tener acceso a la información</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 E. Desacuerdo	9	15,0	15,0	15,0
	3 Indiferente.	24	40,0	40,0	55,0
	4 De Acuerdo	25	41,7	41,7	96,7
	5 T. De Acuerdo	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 26**



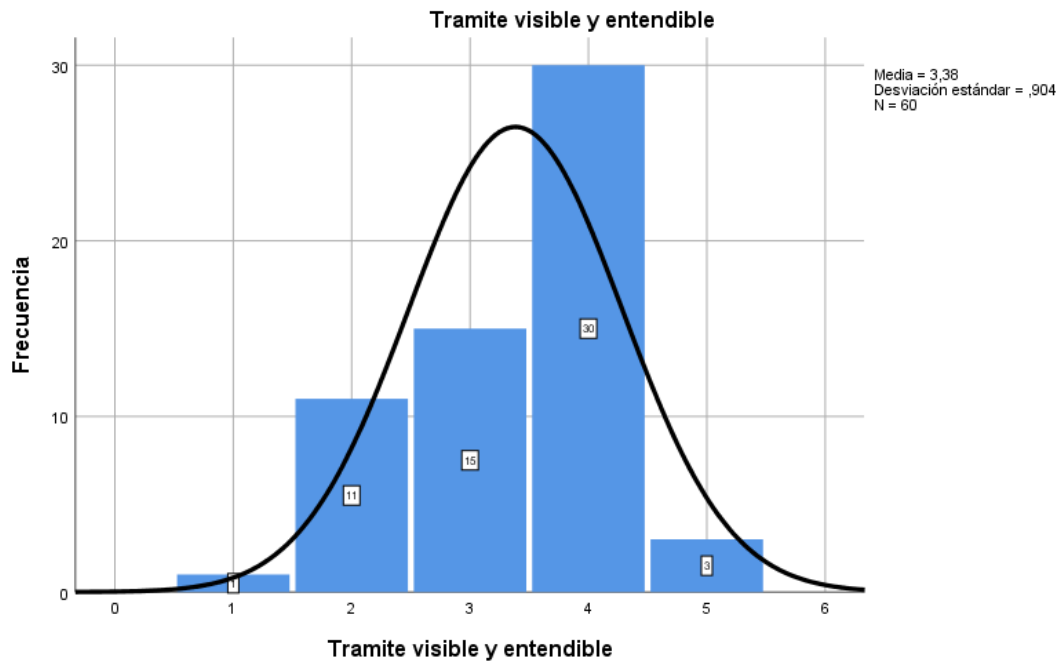
En la tabla 26 y la figura 26, se observó que un 42 % de los encuestados opinan estar de acuerdo en contar con acceso a la información cuando se requiere al personal de atención, un 40 % se encuentra indiferente, un 15 % están en desacuerdo y solo un 3 % se encuentra totalmente de acuerdo.

**Tabla 27**

Distribución de frecuencias según el nivel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 T. Desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	2 E. Desacuerdo	11	18,3	18,3	20,0
	3 Indiferente.	15	25,0	25,0	45,0
	4 De Acuerdo	30	50,0	50,0	95,0
	5 T. De Acuerdo	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 27**



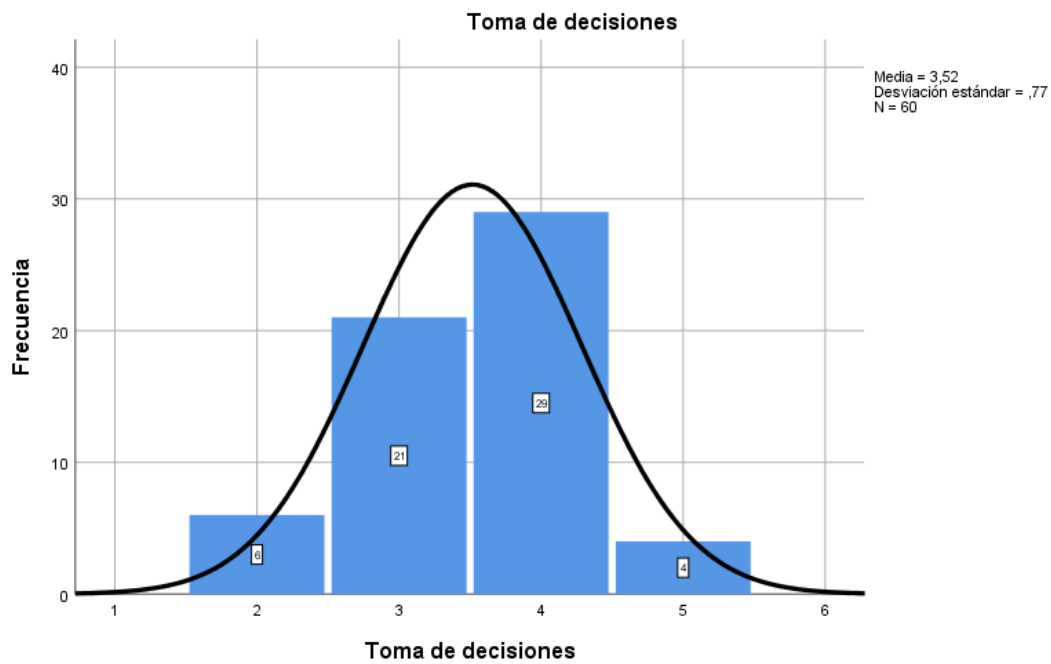
En la tabla 27 y la figura 27, se observó que un 50 % de los encuestados opinan que están de acuerdo en que los tramites que se realiza en la empresa son visibles y entendibles para los usuarios, un 25 % se encuentra indiferente, un 18 % están en desacuerdo y un 5 % se encuentra totalmente de acuerdo.

**Tabla 28**

Distribución de frecuencias según el nivel.

Toma de decisiones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2 E. Desacuerdo	6	10,0	10,0	10,0
	3 Indiferente.	21	35,0	35,0	45,0
	4 De Acuerdo	29	48,3	48,3	93,3
	5 T. De Acuerdo	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

**Figura 28**



En la tabla 28 y la figura 28, se observó que un 48 % de los encuestados opinan que están de acuerdo que el personal que atiende cuenta con facultades para tomar decisiones, un 35 % se encuentra indiferente, un 10 % están en totalmente en desacuerdo y solo un 7 % se encuentra totalmente de acuerdo.

## Anexo 11: Resultados de la investigación y Análisis Inferencial

**Tabla 37. Correlación Gestión de calidad con efectividad en los procedimientos**

### Prueba de Hipótesis General

H0: V1 Gestión de Calidad no se relaciona con V2 Efectividad en los procedimientos

H1: V1 Gestión de calidad se relaciona con V2 Efectividad en los procedimientos.

### Inferencia Estadística:

De los datos obtenidos se infiere de que existe una correlación positiva considerable del 78.6% entre la gestión de calidad y la efectividad en los procedimientos, correlación significativa entre las variables gestión calidad y efectividad en los procedimientos.

		GESTION DE CALIDAD	EFFECTIVIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS
GESTION DE CALIDAD	Correlación de Pearson	1	,786**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
EFFECTIVIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS	Correlación de Pearson	,786**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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



### Tabla 38. Correlación Fiabilidad con efectividad en los procedimientos

#### Prueba de Hipótesis específica 1

H0: V1D1 Fiabilidad no se relaciona con V2 Efectividad en los procedimientos

H1: V1D1 Fiabilidad se relaciona con V2 Efectividad en los procedimientos.

#### Inferencia Estadística:

De los datos obtenidos se infiere de que existe una correlación positiva mediana del 59.4% entre la fiabilidad y la efectividad en los procedimientos, correlación significativa entre la fiabilidad y efectividad en los procedimientos.

		Correlaciones	
		EFFECTIVIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS	FIABILIDAD
EFFECTIVIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS	Correlación de Pearson	1	,594**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
V1D1	Correlación de Pearson	,594**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

**Tabla 39. Correlación Capacidad de respuesta con efectividad en los procedimientos**

**Prueba de Hipótesis específica 2**

H0: V1D2 Capacidad de respuesta no se relaciona con V2 Efectividad en los procedimientos

H1: V1D2 Capacidad de respuesta se relaciona con V2 Efectividad en los procedimientos.

**Inferencia Estadística:**

De los datos obtenidos se infiere de que existe una correlación positiva mediana del 59.1% entre la capacidad de respuesta y la efectividad en los procedimientos, correlación significativa entre la capacidad de respuesta y efectividad en los procedimientos.

**Correlaciones**

		EFFECTIVIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS	CAPACIDAD DE RESPUESTA
EFFECTIVIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS	Correlación de Pearson	1	,591**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
V1D2	Correlación de Pearson	,591**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

## Tabla 40. Correlación Seguridad con efectividad en los procedimientos

### Prueba de Hipótesis específica 3

H0: V1D3 Seguridad no se relaciona con V2 Efectividad en los procedimientos

H1: V1D3 Seguridad se relaciona con V2 Efectividad en los procedimientos.

### Inferencia Estadística:

De los datos obtenidos se infiere de que existe una correlación positiva mediana del 71.7% entre la seguridad y la efectividad en los procedimientos, correlación significativa entre la seguridad y efectividad en los procedimientos.

		Correlaciones	
		EFFECTIVIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS	SEGURIDAD
EFFECTIVIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS	Correlación de Pearson	1	,717**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
V1D3	Correlación de Pearson	,717**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

## Tabla 41. Empatía con efectividad en los procedimientos

### Prueba de Hipótesis específica 4

H0: V1D4 Empatía no se relaciona con V2 Efectividad en los procedimientos

H1: V1D4 Empatía se relaciona con V2 Efectividad en los procedimientos.

### Inferencia Estadística:

De los datos obtenidos se infiere de que existe una correlación positiva mediana del 59.8% entre la empatía y la efectividad en los procedimientos, correlación significativa entre la empatía y efectividad en los procedimientos.

### Correlaciones

		EFFECTIVIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS	EMPATIA
EFFECTIVIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS	Correlación de Pearson	1	,598**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
V1D4	Correlación de Pearson	,598**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

## Tabla 42. Aspectos tangibles con efectividad en los procedimientos

### Prueba de Hipótesis específica 5

H0: V1D5 Aspectos tangibles no se relaciona con V2 Efectividad en los procedimientos

H1: V1D5 Aspectos tangibles se relaciona con V2 Efectividad en los procedimientos.

### Inferencia Estadística:

De los datos obtenidos se infiere de que existe una correlación positiva mediana del 57.6% entre aspectos tangibles y la efectividad en los procedimientos, correlación significativa entre aspectos tangibles y efectividad en los procedimientos.

### Correlaciones

		EFFECTIVIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS	ASPECTOS TANGIBLES
EFFECTIVIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS	Correlación de Pearson	1	,576**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
V1D5	Correlación de Pearson	,576**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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