



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LA EPS EMAPAT S.A., PUERTO
MALDONADO, 2019

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTORA:
Bach. MORENO REYNA, MARIA ESTHER

LIMA- PERÚ
2019

ASESORES:

.....

Dr. DIAZ SAUCEDO, ANTONIO

JURADO EXAMINADOR

.....
Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
PRESIDENTE

.....
Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
SECRETARIO

.....
Mg, FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
VOCAL

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado, en primer lugar, a mi familia por acompañarme, tener paciencia conmigo, para ser cada día mejor y permitirme compartir este momento tan especial.

M.R.M.E.

AGRADECIMIENTO

A los docentes que hicieron posible que nuestro estudio se haga realidad; a la UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP por la formación profesional en la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES; a los doctores Díaz Saucedo, Antonio y Salas Tincusi, Eusebio.

Agradezco a la EPS EMAPAT S.A, por permitirme desarrollar el estudio en este trabajo de investigación.

Dar las gracias a todas, aquellas personas que me motivaron para concluir con este trabajo.

María Esther Moreno Reyna.

RESUMEN

La tesis, Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la EPS EMAPAT S.A., Puerto Maldonado, 2019, tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la atención y satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA, cuyo enfoque fue cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. Método de investigación: hipotético- deductivo con tipo de investigación aplicada. Con nivel: descriptivo-correlacional. La Población fue caracterizada como infinita por ser ésta muy grande. La muestra fue de 73 pobladores contratantes del servicio de agua potable con la empresa en mención. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. La técnica para recoger la información fue la encuesta y los instrumentos usados fueron dos cuestionarios tipo likert referents a las variables. El método de análisis de datos fue el estadístico descriptivo e inferencial, usándose el estadístico no paramétrico Tau-b de Kendall para la prueba de hipótesis. Se tuvo como conclusión general el cumplimiento del objetivo general, tomando en cuenta el resultado después de haber probado la Hipótesis general que afirma: Existe relación significativa entre la calidad y satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado.

Palabras Clave: Calidad del servicio; Satisfacción del usuario; Respeto; Equidad; Información completa.

ASBTRACT

The thesis, Quality of Attention and User Satisfaction at EPS EMAPAT SA, Puerto Maldonado, 2019, had the general objective: To determine the relationship between user service and satisfaction at EPS EMAPAT SA, whose approach was quantitative, non-design. Experimental cross section. Research method: hypothetical-deductive with type of applied research. With level: descriptive-correlational. The Population was characterized as infinite because it was very large. The sample consisted of 73 residents contracting the drinking water service with the company in question. The sampling was non-probabilistic for convenience. The technique to collect the information was the survey and the instruments used were two likert-type questionnaires referring to the variables. The data analysis method was descriptive and inferential statistics, using Kendall's non-parametric Tau-b statistic for hypothesis testing. The general conclusion was the fulfillment of the general objective, taking into account the result after having tested the general hypothesis that states: There is a significant relationship between quality and user satisfaction in EPS EMAPAT SA of Puerto Maldonado.

Keywords: Quality of service; User satisfaction; Respect; Equity; Complete information.

INDICE DE CONTENIDO

CARATULA	i
ASESORES:.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ASBTRACT	vii
INDICE DE CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
NTRODUCCIÓN	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Justificación del estudio	14
1.3.1 Justificación Práctica	14
1.3.2 Justificación Teórica	15
1.3.3 Justificación Metodológica	15
1.4. Objetivos de la investigación	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos	17
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes de la investigación	18
2.1.1 Antecedentes nacionales	18
2.1.2 Antecedentes internacionales	24
2.2 Bases teóricas de las variables	31
2.3 Definición de términos básicos	36
III. METODOS Y MATERIALES.....	38
3.1. Hipótesis de la investigación.....	38

3.1.1. Hipótesis general	38
3.1.2. Hipótesis específicas.....	38
3.2. Variables de estudio	38
3.3. Tipo y nivel de la investigación	41
3.4. Diseño de la investigación	41
3.5. Población y muestra de estudio.....	41
3.5.1. Población	41
3.5.2. Muestra	42
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	42
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	42
3.7. Métodos de análisis de datos	45
3.8. Aspectos éticos.....	45
IV. RESULTADO	47
V. DISCUSIÓN	60
VI. CONCLUSIONES	74
VII. RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	80
ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	81
ANEXO 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	83
ANEXO 03 CUESTIONARIO 1	84
ANEXO 4 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS – EXPERTO 01	86
ANEXO 5 MATRIZ DE DATOS DE LA MUESTRA EN EXCEL	105
ANEXO 6 PROPUESTA DE VALOR	110

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Juicio de expertos.....	43
Tabla 2.Muestra piloto para la confiabilidad de los Instrumentos	44
Tabla 3.Confiabilidad del Cuestionario de la V1: Calidad de atención	44
Tabla 5.Variable de estudio 1: Calidad de atención.	47
TABLA 6.Dimensión Respeto.....	48
TABLA 7.Dimensión Equidad.....	49
. TABLA 8.Dimensión: Información Completa	50
TABLA 9Variable 2: Satisfacción del Usuario.....	51
TABLA 10.Dimensión Fiabilidad.....	52
TABLA 11Dimensión Capacidad de Respuesta	53
TABLA 12.Dimensión Empatía.....	54
TABLA 13.Estadístico de Prueba No paramétrico Tau b de Kendall.....	56
TABLA 14.Estadístico de Prueba No paramétrico Tau b de Kendall.....	57
TABLA 15.Estadístico de Prueba No paramétrico Tau b de Kendall.....	58
TABLA 16. Estadístico de prueba Tau b de Kendall	59

INDICE DE FIGURAS

Figura 01. Gráfica porcentual de la variable Calidad de Atención.....	47
<i>Figura 02.</i> Gráfica porcentual de la Dimensión Respeto	48
<i>Figura 03.</i> Gráfica porcentual de la Dimensión Equidad	49
<i>Figura 04.</i> Gráfica porcentual de la Dimensión Información Completa	50
<i>Figura 05.</i> Gráfica porcentual de la Variable 2 Satisfacción Del Usuario	51
<i>Figura 06.</i> Gráfica porcentual de la Dimensión Fiabilidad	52
<i>Figura 07.</i> Gráfica porcentual de la Dimensión Capacidad de Respuesta	53
<i>Figura 08.</i> Gráfica porcentual de la Dimensión Empatía.	54

INTRODUCCIÓN

La EPS EMAPAT S.A. de Puerto Maldonado, es una empresa pública Madreñosense responsable del abastecimiento de agua potable a las familias de la ciudad de Puerto Maldonado. En ese sentido, se constituye en la primera empresa pública de la Región. Hecho, que obliga a actuar empresarialmente de acuerdo a la expectativa de los usuarios y/o clientes. El trabajo de investigación tiene en cuenta todos los aspectos administrativos del reglamento de Grados y Títulos de “la Universidad Privada TELESUP, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Escuela Profesional de Administración, Finanzas y Negocios Globales”, el mismo que ha sido estructurada en las siguientes partes: Primero, fundamentación y justificación de la investigación, en él se detalla los aspectos que motivaron el desarrollo de la investigación en torno a dos variables; la calidad de atención y satisfacción del usuario que se describen. Segundo, fundamentación teórica, el mismo que se sostiene en postulados por autores de textos reconocidos a nivel mundial. Tercero, el marco metodológico, basado en los postulados de Hernández Sampieri, quien reconoce las técnicas para obtener información, procesarla, discutirla y generar nuevo conocimiento. Cuarto, los resultados se exponen en tablas y gráficos para su comprensión e interpretación que permiten entender al lector la naturaleza de la respuesta en cada uno de los niveles. Finalmente, se expone la discusión de los resultados obtenidos con el contexto bibliográfico consultado, antecedentes y otros. Las conclusiones y recomendaciones tienen fines propositivos que permitan ser considerados para la mejora continua de las empresas prestadoras de servicios al público usuario. En suma, esta investigación referencia investigaciones similares y expone una urgente necesidad en la implementación y desarrollo organizacional para obtener resultados adecuados.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

EPS EMAPAT S.A. PUERTO MALDONADO, es una empresa pública que tiene como accionistas a la Municipalidad Provincial de Tambopata, está organizada de forma tal que su Oficina de Administración y Finanzas pueda garantizar la provisión adecuada de recursos para prestar el servicio de saneamiento en toda la ciudad de Puerto Maldonado.

Actualmente esta empresa provee de agua potable a más de 25,100 familias en la provincia de Tambopata, quienes constantemente vienen exigiendo a la empresa cumplir los estándares para un adecuado servicio. Como es bien sabida muchas son las quejas que se tienen con la empresa, tales como comerciales y no comerciales; las comerciales son las vinculados a la facturación por la prestación del servicio: estos vienen a ser los cobros indebidos y consumos elevados que son de constante reclamo y las no comerciales son aquellas que atentan contra la calidad del servicio y por lo general se dan en la fase operativa de la prestación del servicio; sin embargo, la gerencia general, ha manifestado que es un compromiso de la actual gestión, disminuir las insatisfacciones de los clientes a través de una atención personalizada cuando se requiera.

EPS EMAPAT S.A Puerto Maldonado, en la actualidad ha invertido financieramente dinero suficiente para que la capacidad de respuesta de la empresa supere los inconvenientes que tienen los usuarios con el servicio que se brinda. Así mismo, los últimos dos años, se ha invertido muchos recursos económicos para poder acondicionar adecuadamente la infraestructura y se atiende a los usuarios. Para la atención al usuario son estos tres aspectos que busca la empresa desarrollar: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Considerando los problemas financieros que tiene la empresa, es necesario que este busque la satisfacción de los usuarios, para así consolidar la imagen institucional y disminuir el nivel de insatisfacción. Efectivamente los usuarios tienen expectativas respecto al servicio esperando que estos sean adecuados, y no tengan cortes intempestivos, y la atención en ventanilla sea respetuosa, así mismo, los usuarios

esperan que el rendimiento o la capacidad de quienes trabajen en la empresa sea acorde a solucionar sus principales problemas. Finalmente es urgente para la empresa conocer los niveles de satisfacción de los usuarios, debiendo medir adecuadamente para poder determinar si la inversión en el servicio justifica o no con los resultados satisfactorios que los clientes deben percibir de ello.

1.2. Formulación del problema

El problema a estudiar lo formulamos de la forma siguiente:

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el respeto y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019?

¿Qué relación existe entre la equidad y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019?

¿Qué relación existe entre la información completa y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1 Justificación Práctica

La investigación se justifica desde el punto de vista práctico, debido a que ayudará a resolver los problemas que se generan por la insatisfacción de los usuarios del servicio de agua potable que se dan cotidianamente en EPS EMAPAT SA, empresa pública que presta servicio a los usuarios de la provincia y distrito de Tambopata, se justifica en la práctica al tener como objetivo primordial determinar el grado de relación que hay entre la calidad del servicio que ofrece a los usuarios y en base a los resultados encontrados y dados a conocer a la empresa, ésta debe poder proyectarse a mejorar la

satisfacción de sus clientes o usuarios; es decir, mejorar su posicionamiento como entidad pública y a la par mejorar su imagen institucional dando un buen servicio y en consecuencia mejorar las relaciones humanas entre empresa y usuarios, del lugar.

1.3.2 Justificación Teórica

Se cuenta con saberes teóricos que se asimilaron en los diez ciclos académicos que se han cursado en la universidad, así mismo se necesita hacer este trabajo de investigación que le sirva a la empresa como un conocimiento teórico hecho a la luz de los principios y metodología científica, tomando como referenciales a otras investigaciones realizadas en otras instituciones y en diferentes lugares, así aprobado este estudio hecho en esta parte del país sirva para hacer correctivos y mejorar el servicio que se ofrece diariamente a los usuarios. De igual manera los resultados pueden servir para futuras investigaciones relacionadas al tema desarrollado”

1.3.3 Justificación Metodológica

La investigación se justifica desde el punto de vista metodológico dado que se usó el método científico en su desarrollo, así como todas las partes que se encuentran estructuradas secuencialmente en el esquema del desarrollo de la tesis reglamentada por la universidad, es decir se siguió el enfoque cuantitativo, se diseñó la estrategia a seguir no experimental de corte transversal así como el nivel de la investigación como descriptiva correlacional y se fijó el proceso a seguir para recoger, analizar y presentar los datos provenientes de la muestra escogida usando instrumentos válidos y confiables y con la data recopilada sirvió para probar estadísticamente las hipótesis formuladas en la investigación.

1.3.4 Justificación Legal

Esta investigación se justifica desde la óptica legal, debido a que se tiene la aceptación de los directivos de la empresa mencionada

anteriormente para que pueda ser realizada, del mismo modo la universidad TELESUP haciendo cumplir el Plan de estudios de la carrera de Administración exige como producto observable de fin de carrera, la realización del Informe final de tesis con el cual se obtendrá la Licenciatura acorde con la nueva Ley Universitaria 30220, Art.45, e).

1.3.5 Justificación Social

La mayoría de las investigaciones se efectúan con un propósito definido, que debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización. Por consiguiente, el presente estudio pretende contribuir, en beneficio de la comunidad y al colectivo social, el que responderá a los criterios de:

- 1) calidad de atención,
- 2) satisfacción del usuario.

Ya que una mala atención al usuario puede tener consecuencias a largo plazo, que perjudican a la institución y a los usuarios. Tendrá una relevancia social, ya que, los resultados de la aplicación de los instrumentos de evaluación de las variables, se podrá detectar y corregir debilidades encontradas en la calidad de atención, lo que redundará a la óptima atención de los servicios y satisfacción de los usuarios. Resultado de una mala atención se traduce en insatisfacción de los usuarios, Además, el estudio permitirá conocer la relación existente entre la calidad de atención y satisfacción usuario, estableciendo sus diversos niveles y cuyas conclusiones permitan notificar sobre el estado situacional de los problemas institucionales. Asimismo, se justifica por las implicancias prácticas, ya que permitirá seguir precisando e investigando más factores de la calidad de atención que incidan o influyan en la satisfacción del usuario. También se justifica por su valor teórico, porque se pretende sirva de base para futuras investigaciones vinculadas al tema.

Y finalmente se justifica por la utilidad metodológica; esta investigación está encuadrada en un esquema lógico, sistémico,

secuencial. Incluye un diseño de investigación que orienta el desarrollo de la investigación, con organización adecuada de datos estadísticos; que sirva de modelo para la ejecución de otras investigaciones.

1.3.6 Relevancia

Esta investigación es relevante debido a que EPS EMAPT SA de Puerto Maldonado es una empresa pública, que requiere establecer una eficiente política de servicio que plazca la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable, en tal sentido la información y los resultados del estudio de campo así como inferenciales brindará información que luego será conocida por dicha empresa para la debida implementación.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre el respeto y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

Determinar la relación entre la equidad y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

Determinar la relación entre la información completa y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

Ponce, (2018), en la investigación *“Análisis de la Satisfacción del Servicio de Agua Potable y Desagüe y sus Determinantes en la Ciudad de Juliaca-2017”*, para optar el Título Profesional de Ingeniero Economista de la Universidad del Altiplano – Puno. El estudio tuvo como objetivo analizar y determinar los factores que explican la satisfacción del usuario respecto al servicio de agua potable y desagüe que brinda la EPS SEDAJULIACA - 2,017, la unidad de análisis fueron los usuarios de la EPS SEDAJULIACA, que tengan acceso por lo menos a uno de los servicios agua potable y desagüe o ambos. En cuanto el tipo de investigación fue de tipo Analítico y causal, el estudio fue de tipo no experimental y de corte transversal; para la cual se aplicó la metodología de probit ordenado, asimismo se utilizó técnicas cuantitativas para recoger este tipo de datos como las encuestas, técnicas de observación, la muestra estuvo constituida por 350 sujetos. El tipo de muestreo que se realizó fue el muestreo aleatorio por conglomerados, zonificados en 8 sectores, cada una conformada por urbanizaciones, se realizó una selección aleatoria de las viviendas encuestadas. En cuanto a los resultados en relación al producto agua potable y desagüe el 82% de la población encuestada está insatisfecho y muy insatisfecho con el agua potable y desagüe que reciben por parte de la empresa SEDAJULIACA y alrededor de 3.2% de los usuarios se encuentran satisfechos. En relación al servicio el 83% se encuentra insatisfecho y muy insatisfecho con el servicio brindado por la empresa SEDAJULIACA y solo un 2.3% se encuentran satisfechos. El resultado de la estimación del modelo econométrico se concluye que las variables que más determinan en la satisfacción de los usuarios SEDAJULIACA en relación al producto brindado son género, agua contaminada, horas de servicio y presión de agua son las más significativas al 1% y 5% respectivamente. En relación al servicio brindado son atención del personal en los locales propios, disposición de su personal para atender al

usuario, tarifa y trámite con éxito son las más significativas al 1% y 5% respectivamente.

Basualdo (2017), trabajo de investigación denominada “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la empresa seda Huánuco S.A. en el distrito de Pillcomarca 2017*” de la universidad de Huánuco, para obtener el título de Contador Público, donde el objetivo es conocer a la empresa pública que brinda sus servicios en todos los distritos de la provincia de Huánuco, uno de ellos es Pillco Marca. El servicio que brinda es la provisión de agua potable y alcantarillado, es un monopolio natural que a la fecha tiene muchos cuestionamientos. En ese contexto, el gerente de la empresa Lic. José Luis García Cardich, manifestó que la empresa ha invertido para revertir esta situación. El objetivo de la investigación fue determinar como la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente de la empresa, en ese contexto hemos encuestado a 350 usuarios del distrito, pudiendo observar que los resultados en cada elemento de la calidad no sostienen una respuesta clara, puesto que la principal preocupación que tienen los usuarios es respecto a la provisión oportuna de agua. Prima respuesta que no están de acuerdo ni en desacuerdo respecto a elementos tangibles, empatía, seguridad, entre otros considerados en la teoría. Tanto los antecedentes, estudiados como la bibliografía exponen que la calidad es fundamental, en ese sentido es necesario que la empresa tenga una infraestructura receptiva adecuada que le permita una buena atención, comunicación de sus políticas de trabajo. La empresa no es ajena a estos elementos, debiendo contar con ello de forma clara. Es por ello que los canales de comunicación que se exige a la empresa deben ser efectivos. La insatisfacción de los usuarios manifestada es resultado de la investigación que debe ser el punto de partida para que la empresa apueste en serio por el desarrollo de un programa de calidad. La investigación recomienda ello, tener un adecuado medio de llegar a sus usuarios en todo el Distrito de Pillco Marca, este le dará mejores resultados en cuanto a percepción.

Cornejo (2017), en su tesis denominada *Análisis de la intervención social para la mejora de las prácticas en el uso del agua potable y*

alcantarillado de la población beneficiaria del proyecto de rehabilitación de redes de agua potable y alcantarillado lote 3 de SEDAPAL, Comas, Lima estudio QUE SE realizo en la Pontificia Universidad Católica del Perú, para obtener el grado de magister, el objetivo es para determinar si modificó el comportamiento de la población en sus prácticas de uso del agua potable y del alcantarillado. Para ese fin se realizaron entrevistas a representantes vecinales, al equipo de intervención social del proyecto y a la responsable por SEDAPAL. El marco teórico está conformado por los enfoques de desarrollo humano, el comunitario y de medio ambiente, la ley de recursos hídricos, así como los planes del Ministerio de Vivienda, de SEDAPAL, de la empresa constructora ejecutora del proyecto así como sus informes. La investigación es oportuna para evaluar esta experiencia y su contribución efectiva en el aspecto social. Desde la Gerencia Social, se busca identificar, analizar y proponer la optimización de la intervención social. Además, los hallazgos son de utilidad para proyectos similares. Se evidencia que los usuarios entrevistados no tienen claros sus derechos y deberes como usuarios de agua potable y cuidan del recurso sólo por su alto costo económico tras la instalación de medidores. Asimismo, no perciben un cambio sustancial tras el proyecto; mencionan que el equipo social priorizó la atención de contingencias para facilitar la obra y no su capacitación. Finalmente, desconocen las razones del proyecto, pero lo consideran positivo y aceptarían otro similar dado su beneficio.

Angulo y Peralta (2016), en su trabajo de investigación cuyo título es *“Nivel de satisfacción de los servicios de agua potable de la ciudad de Cajamarca, 2015”* tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Civil en la Universidad Privada del Norte, La presente investigación está referida al nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Cajamarca, año 2015. El propósito de la presente investigación consiste en conocer el grado de nivel de satisfacción de los usuarios y elaborar propuestas para mejorar la gestión de Sistema de Agua Potable en la zona urbana para hacerle llegar a la empresa prestadora de servicios SEDACAJ. S.A. Se realizaron 384 encuestas a usuarios del servicio de agua potable, de acuerdo al tamaño muestral calculado, seleccionados

aleatoriamente en la zona urbana de la ciudad, la encuesta consta de 20 preguntas divididas en dos partes con respecto al servicio y al prestador del servicio. Para medir la satisfacción de los usuarios cada pregunta fue medida por la escala de Likert: 1.muy baja 2. Baja 3.media 4.buena y 5.muy buena. Se utilizó el programa informático Microsoft Excel para el procesamiento estadístico de los datos recogidos. Los resultados arrojan que el 28.48 % de usuarios consideran que el nivel de satisfacción es muy bajo, y solo el 15.29% consideró el nivel de satisfacción muy alto, el porcentaje restante se encuentran entre baja, media y buena se evidencia claramente que los usuarios no están de acuerdo con el servicio que brinda la empresa, se recomienda que el prestador tenga en cuenta este bajo nivel de satisfacción de los usuarios y considere mejorar la calidad del servicio en base a proyectos de mejora.

Cordova (2015), trabajo de investigación denominada, “*Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015*”, de la universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado de Maestra en gestión de los servicios de salud. El objetivo de la investigación fue relacionar el nivel de calidad de atención y el grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina de la provincia de Rioja. La metodología que se utilizó en el trabajo de investigación fue analítico - descriptivo y el tipo de estudio fue no experimental, con diseño longitudinal, correlacional. Se realizó en la Consulta externa de Medicina de los establecimientos de I Nivel de atención de la Provincia de Rioja, considerando una población de 266 beneficiarios del Programa Social según padrón establecido. El instrumento de recolección de datos es un cuestionario que considera los indicadores de estructura, proceso y resultados. Los datos fueron recolectados en los meses de Marzo y Abril de 2015 y el análisis de datos se llevó a cabo bajo el programa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 20. Los datos obtenidos se procesarán en gráficos, tablas, medias y análisis descriptivos. Los resultados expresan que el nivel de calidad de atención recibida fue excelente 3%, buena un 27 %, regular 43% y mala en

un 27 %. Además, 27 % quedó satisfecho y el 46 % respondió insatisfecho. Los factores que influyen negativamente en el nivel de calidad de atención de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65, destacan las deficiencias en comodidad, higiene e información y tiempo de espera. El grado de satisfacción está determinado en base a experiencias anteriores y la atención brindada, lo cual influye negativamente en la calidad del proceso de atención a la población adulta mayor. Los resultados sugieren profundizar en el conocimiento y expectativas de la población en general para implementar acciones de mejora continua de la calidad de la atención y el grado de satisfacción.

Concluyeron que los componentes que viene influyendo en forma negativa en el nivel de calidad de atención de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65, están determinados por los indicadores de estructura, proceso y resultado entre lo que se destaca las deficiencias en comodidad, limpieza de los servicios higiénicos, letreros de información, tiempo de espera desde la cita hasta que fue atendido y la información solicitada. El grado de satisfacción está determinado por indicadores de proceso y resultado donde relación a experiencias anteriores y la atención brindada tiene una atención mala la cual va en aumento.

Pastor, (2014), en su tesis denominada “Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú” De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda, donde manifiesta que, “La Tesis propone y desarrolla un Modelo de Evaluación de la Satisfacción de los Clientes de las EPS, sobre las base de una parte de los estudios realizados por el Programa de Agua y Saneamiento del Banco Mundial en cinco EPS del país, cuyos trabajos de campo han sido encargados a la empresa IMASEN. Los servicios de agua potable y alcantarillado involucran al Estado en todos sus niveles, luego de varios años de trabajar en el sector saneamiento, estoy convencido que la mayor preocupación de las EPS, sustentadas en un arreglo institucional también colapsado, es la de rendir cuentas a las instituciones de gobierno, no a sus clientes, modelo que debe ser revisado para priorizar la relación con la población” (...) Además de la

calidad del agua potable hay otros factores que impactan positivamente en la calidad del producto, estos son la continuidad y presión. Los indicadores que impactan en forma negativa, porque condicionan la conducta, son la micro medición y consumo por habitante día. (p. 42)

Llegando a las siguientes conclusiones:

La redacción de las conclusiones se enfoca en una sucesión de mensajes centrales que enmarcan la conclusión que se presenta, cada conclusión sustenta a otra de mayor nivel.

El estado peruano es soberano en el aprovechamiento del recurso natural agua, todos los niveles de gobierno legislan e intervienen en la gestión del recurso agua, del agua potable como producto y del agua como servicio, no necesariamente de manera coordinada.

Diversos instrumentos nacionales e internacionales, enfatizan la importancia del acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado, su propósito es incidir en la disminución de la brecha de cobertura de agua potable, alcantarillado, y tratamiento de aguas residuales, en ese orden, y se constituyen en una justificación de políticas que priorizan las inversiones públicas.

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento es el ente rector sectorial, la Superintendencia Nacional de Administración de Servicios de Agua y Saneamiento, regula y fiscaliza las actividades de los operadores, que en el ámbito urbano son denominados EPS.

Para la población en general el agua potable es el servicio público de mayor importancia, les permite satisfacer necesidades de alimentación e higiene y salud (producto), realizar las labores en la casa con comodidad, ahorro de tiempo y economía (servicio).

La población tiene temor por la probable escasez y la contaminación de las fuentes de agua natural, su responsabilidad ante estos problemas es trasladada a otros actores.

Su conocimiento en relación a la contaminación de las fuentes está fuertemente condicionado por eventos coyunturales, las EPS no tienen políticas de comunicación efectiva.

El acceso al agua potable es un derecho y no un privilegio. La calificación al producto agua potable es baja, la población percibe mejor, a la presión, continuidad y calidad, en ese orden. La percepción y las expectativas de calidad del agua, son las más bajas, la población con acceso a los servicios tiene mayores expectativas en la mejora de la continuidad y presión del agua.

El precio no es la primera preocupación, ni la principal causa de insatisfacción, lo que determina la satisfacción es la relación costo/calidad. En las ciudades donde es mayor la opinión favorable a las EPS, existe mayor disposición para aceptar incrementos de tarifas. El índice de satisfacción promedio del precio para las cinco EPS evaluadas es de 75.23%. La expectativa está 30% por encima de la percepción, lo que muestra que la población está dispuesta a aceptar incrementos de tarifa, condicionada a la mejora de los servicios. La población es muy dura al momento de evaluar a las EPS, tiene niveles conservadores de expectativa, no tienen confianza en el desempeño futuro de las EPS. La percepción promedio de las 5 EPS de 65.9%, satisfacción promedio es de 74.8%, indicador que se recomienda no sea menor al 90%, lo es más, con la EPS de naturaleza privada. Si el precio no es determinante en la satisfacción, el sector tiene suficiente margen de maniobra para incrementar la satisfacción de la población.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Ortega, (2016), en la investigación "*La percepción de los usuarios sobre la Calidad de Atención del Servicio de Agua Potable en Xalapa*", tesis para optar el grado de Maestra de la Universidad Veracruzana, México. Los usuarios del servicio de agua potable en Xalapa son predominantemente mujeres en un 62% por encima de los hombres, con una edad promedio de 46 años. Existen cuatro tipos de usuarios, sin embargo, predominan en los encuestados el tipo "doméstico medio" con un 72%. Se identificó que en promedio los encuestados pagan una renta mensual por el servicio de \$250.41 (pesos mexicanos). El 99.6% de los usuarios encuestados cuenta con toma directa de agua potable y el 53.2% identifican al organismo operador del agua potable como

Cmas. El 56.4% de los encuestados definen con una valoración positiva las propiedades del agua potable (incolora, insabora, inodora y sin residuos arenosos); respondieron que es por las noches cuando mayor cantidad de agua potable reciben en sus hogares con una mediana presión, pero la cual consideran suficiente para desempeñar las actividades diarias en el hogar. 5 de cada 10 usuarios respondieron contar con agua durante todo el mes de enero de 2016, destacando que para los usuarios donde si hubo corte del suministro, fue de dos días en promedio la falta de agua, ya sea por razones de una fuga de agua, por tener tapada la tubería, debido a la solicitud de un cambio de toma o en la espera de la reconexión, en cuyos casos, son servicios percibidos como actividades en las cuales los usuarios esperan más del tiempo que consideran adecuados.

Respecto al tandeo, los sujetos encuestados consideran que es de utilidad y tiene beneficios, con lo único que no está de acuerdo es la duración de éste. Los usuarios tienen una postura positiva con la calidad del servicio de agua potable (48.9%), con la eficiencia (62.1%), la continuidad (66.8%), con que el costo es accesible (41.1%) y con la idea de que el servicio suministra agua potable (64.6%), solo siente que no es equitativa la distribución en toda la Ciudad de Xalapa (51.4%), además, consideran que no es supervisado el servicio (43.6%) y están en desacuerdo con la idea de que como sociedad deben de vivir con problemas de agua (48.9%). Se destaca que la mayoría de los encuestados califican de regular a bueno el servicio de agua potable, expresan tener agrado hacia el servicio y recomiendan el uso del agua para la mayoría de las actividades del hogar, excepto beber el agua directamente de la llave. 4 de cada 10 encuestados consideran que está mejorando el servicio de agua potable, pero todavía falta y opinan que unas de las mejores acciones para mejorar notablemente el servicio sería dejar de contaminar los ríos, que se atiendan las quejas en tiempo y forma, seguida por la idea de promover, vigilar y ejecutar que se disminuya el desperdicio de agua por usuarios, así como, construir más tanques de abastecimiento.

Armada, (2015), en la investigación *“La Satisfacción del Usuario como indicador de Calidad en el Servicio Municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución”*, tesis para optar el grado de Doctor de la Universidad de Murcia. Fue un estudio longitudinal donde los objetivos planteados se centran en la determinación del grado de satisfacción actual del usuario con los servicios deportivos municipales del Ayuntamiento de Cartagena, analizar la evolución de la satisfacción a lo largo del tiempo para actualizar los niveles de calidad que ofrecen estos servicios y aportar un caso práctico de gestión orientado a la calidad, que pueda servir al benchmarking de los futuros gestores deportivos públicos.

Para realizar el estudio se administró un cuestionario elaborado en 1990 por un experto en Sociología con una validación posterior siguiendo metodologías aceptadas en la bibliográfica científica (Dunn, Bouffard & Rogers, 1999), mediante el índice de V de Aiken, a una muestra de 552 usuarios en el año 1991 y 677 usuarios en el año 2015.

Los resultados obtenidos confirman que el valor medio de satisfacción percibida es alto. Constatamos que la valoración de la actividad realizada es ligeramente superior en la actualidad, aunque no se aprecian diferencias estadísticamente significativas con el ejercicio 1991. El análisis global de las dimensiones de la encuesta para el año 2015, nos lleva a considerar que todos los recursos del servicio deportivo municipal condicionan la calidad, aunque unos indican tener mayor peso que otros en la satisfacción que los ciudadanos perciben. Los usuarios otorgan en 2015 más importancia a las instalaciones y a las actividades que oferta el municipio. Sin embargo, el valor más importante de la organización en relación a la satisfacción percibida son las personas que prestan el servicio en ambos periodos de tiempo. En líneas generales todas las profesiones valoran como muy importante que las instalaciones municipales estén bien atendidas en lo referido a mantenimiento, limpieza y material de la sala. El grado de satisfacción varía en todos los factores estudiados, estos datos van a

procurar una toma de decisiones de mejora sobre los aspectos peor valorados por los usuarios y la aplicación de sistemas para afianzar la calidad, la satisfacción y la fidelización de los ciudadanos al servicio municipal de deportes.

Cedeño, (2015) en la investigación "*Incidencia de la Calidad en el Servicio al Cliente en el Alto Porcentaje de Incumplimiento de los Compromisos de la Epmapap: Propuesta y un Plan de Mejora en el Área de Atención al Usuario*", tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Comercial de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. El desarrollo de la investigación se aplicó una perspectiva cuantitativa - cualitativa esto se realizó mediante encuestas como instrumento metodológico. La finalidad de la presente investigación está referida a diagnosticar la calidad en el servicio al cliente en la Empresa Pública Municipal de Alcantarillado y Agua Potable de Portoviejo (EPMAPAP) en el área de atención al usuario. De acuerdo a los objetivos, esta investigación se considera tipo descriptiva por cuanto su alcance, basada en el análisis de los documentos estudiados, pretende describir la situación tal como se presenta la realidad. La muestra estuvo constituida por 1078 encuestas las que fueron elaboradas y aplicada a los abonados de la EPMAPAP.

Luego de un meticuloso análisis que se realizó a la Empresa Pública Municipal de Alcantarillado y Agua Potable de Portoviejo (EPMAPAP) se verificó que la empresa no cumple a cabalidad con brindar un servicio de calidad en el área de atención al usuario, ya que mediante la encuesta se pudo notar que los usuarios de la misma se encuentran en su mayoría medianamente satisfechos con la atención de sus quejas o reclamos, ya que un 29% de estos opinaron así, por lo que se hace vital que exista un control de satisfacción de los clientes para que de esta manera se mejore la atención que le brinda usuario.

Es por esta razón es vital la implementación de herramientas que hagan que la atención mejore, brindando un servicio óptimo para tan delicada e importante función con la que cumple la Epmapap que es la dotación de agua potable y control del alcantarillado sanitario de Portoviejo, sin descuidar el trato que se le brinde al usuario no solo cumpliendo con la parte física si no el lado humano que debe prevalecer en todas las entidades públicas y privadas.

Con la ejecución de las líneas de acción del proyecto se busca principalmente darles más agilidad a los procesos, con la evaluación constante para tomar los correctivos y seguir en el proceso de alcanzar la excelencia.

Con el cumplimiento de la propuesta se pretende llegar a que el cliente se sienta muy satisfecho con el desempeño tanto del personal que labora en la empresa como en el servicio que presta la misma. Por esto se destaca la importancia de que la empresa este presta a una mejora continua, la que mediante la evaluación constante se podrán tomar correctivos necesarios para mejorar la Empresa Pública Municipal de Alcantarillado y Agua Potable de Portoviejo

Salamea, y Yanza, (2015) en la investigación *“Propuesta de Medición de la Calidad del Servicio de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado que Abastece a la Parroquia de Sayausí la Empresa E.T.A.P.A – EP.”* Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Comercial de la Universidad Politécnica de Salesiana, Cuenca – Ecuador. El desarrollo de esta investigación permitió conocer el nivel de satisfacción de los clientes del servicio de agua potable y alcantarillado que ofrece la empresa ETAPA EP, pues con el análisis de la percepción de la población se ha logrado identificar que la empresa trabaja a diario en mejorar sus índices de calidad gracias a la tecnificación que se implementa en cada una de sus plantas potabilizadoras hasta que el líquido llegue a cada una de los usuarios. Con este análisis también se ha podido comprobar que la empresa ETAPA EP, pese a sus esfuerzos no ha logrado cubrir totalmente los

requerimientos de los usuarios, ya que los clientes son cada vez más exigentes, razón por la cual la empresa implemente un enfoque más cercano con sus clientes al implementar un nuevo sistema de comunicación eficaz como el Contac Center, que permite al cliente tener una mejor comunicación con la empresa durante las 24 horas del día. Este nuevo servicio permite a los clientes hacer conocer cada una de sus quejas, y cualquier inconveniente que se presente con algunos de sus servicios para de esta manera poder implementar las acciones correctivas encaminadas a la satisfacción del cliente. La empresa ha mejorado su atención en el servicio al cliente, con la extensión de sus horarios de trabajo e implementando de mejor manera el trabajo en equipo que se requiere para entregar sus usuarios la satisfacción necesaria y una buena imagen a su mercado en cada uno de los servicios que presta como Institución Pública.

Además, durante la investigación se pudo conocer que la empresa ETAPA EP ha trabajado arduamente por conseguir la certificación ISO 9001 y que la Ciudad de Cuenca es considerada como la única del País en contar con la mejor agua para consumo humano gracias a sus rigurosos procesos y la tecnificación que maneja en la producción del servicio de agua potable, mismos que son considerados como modelo a seguir por otras administraciones del País.

Revista Mexicana (2015) Artículo “*Satisfacción del usuario como Indicador de la Calidad de Atención*” la práctica de medir la satisfacción del paciente se ha convertido en un medio de valoración general de los servicios de salud, por ello esta verificación debe ser válida y confiable para permitir a partir de ella generalizar los resultados. Los servicios sanitarios son de calidad cuando carecen de deficiencia y satisfacen las necesidades del usuario interno y externo; es determinada por condicionantes de la satisfacción del usuario, como son: equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad. Objetivos: conocer y analizar el grado de satisfacción de los usuarios externos directos e

indirectos de los servicios de enfermería del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, y esclarecer las debilidades y fortalezas del servicio que otorga el personal de enfermería según las observaciones del usuario externo.

Al conocer y analizar el grado de satisfacción del usuario externo de nuestra institución se ha detectado el área de trabajo donde se tendrá que hacer especial énfasis; coinciden las opiniones tanto de aquellos que se encuentran hospitalizados, como de los que asisten a la consulta externa y en términos generales con los familiares entrevistados.

Las debilidades encontradas con base en la percepción del usuario externo directo e indirecto: Deficiente trato personal e individualizado, Escasa educación para la salud y el autocuidado, Falta disposición para resolver dudas, Insuficiente explicación del procedimiento durante su realización, Presentación poco frecuente al ingreso o al inicio de las labores, Cortesía y oportunidad de la enfermera en el desarrollo de los procedimientos insatisfactorio.

Las fortalezas que manifestaron los usuarios externos directo e indirecto: Cortesía en el saludo, Orientación sobre el servicio al ingreso y durante su estancia, Disposición para aclarar dudas que le surgen al usuario, Capacidad para la realización del procedimiento, Tiempo que tarda en otorgar la asistencia, Tiempo que utiliza para realizar los procedimientos.

El grado de satisfacción del usuario externo directo hospitalizado según Cuesta se ve modificado por el estado psicoemocional del paciente y en ocasiones la fiabilidad es baja, al revisar los resultados se ha considerado que se les dio tal confianza en este caso al usuario para que pudiera manifestar su verdadero sentir con respecto a cómo perciben el cuidado de enfermería y su grado de satisfacción, así mismo el usuario externo indirecto que generalmente tiene mayor grado de exigencia en relación a lo que espera de atención para su enfermo generalmente coinciden con el grado de satisfacción. Para

establecer la medición de la satisfacción del usuario como un indicador de resultado del cuidado enfermero este método es asertivo, es la segunda medición que se lleva a cabo en esta institución, ésta ha sido metodológicamente más sistematizada, aún así las inconsistencias que pueda tener se están revisando para modificar y se pueda seguir monitoreando este indicador.

2.2 Bases teóricas de las variables

2.2.1 Calidad de atención

Josep, Alet (2002), La calidad de servicio es indiscutiblemente la variable clave en la fidelización del cliente como un buen número de estudios han demostrado y que he constatado en programas de Fidelización con empresas Renault, Fagor y varias de distribución y financieras. Como se acepta ampliamente, la calidad de servicio se entiende desde el punto de vista de la percepción del cliente sobre el servicio, y no por las características intrínsecas del servicio ofrecido. Primeramente, remarcar dos puntos sobradamente conocidos pero que no siempre se tienen presente:

- El grado en que una actividad proporcionada promueve la satisfacción del cliente.
- Las características que configuran la experiencia de la atención más allá de la competencia técnica.

De hecho, la calidad no es solo la excelencia funcional de los productos o servicios, sino que se trata de aspectos completos de características del servicio o producto. Cuando una empresa produce un servicio o producto, sus tareas principales son asegurar que su calidad esté más allá de los clientes, de sus necesidades y que no se entreguen unidades defectuosas a los clientes. Esto, sin embargo, no significa que sea aceptable para que una empresa produzca unidades defectuosas, siempre que no se entreguen a los clientes. ¿Por qué? Porque producir artículos no conformes traerá pérdidas financieras a la empresa. Es decir, si los productos de una empresa no se pueden vender en el mercado, tendrá que asumir el costo total de producción.

El concepto de calidad al que se hace referencia aquí es la coincidencia entre lo que los clientes esperan y lo que experimentan. Esta es la calidad percibida (Gronroos2005). Cualquier desajuste entre estos dos es una "brecha de calidad". Como se percibe la calidad siempre es un juicio del cliente, lo que sea que el cliente piense que es realidad. Por lo tanto, la calidad es lo que el cliente diga que es. El objetivo de la gestión de la calidad del servicio es reducir la brecha de calidad. Esto no solo facilita conseguir clientes, pero mantenerlos. A medida que la calidad aumenta, las actividades sin valor agregado y el tiempo relacionado, los costos bajan. Además, cuando el personal participa en el proceso de mejora de la calidad, los beneficiarios son el personal, los accionistas y los clientes porque las expectativas de las partes interesadas son menos frecuentes entre sí. La brecha de calidad entre las expectativas de servicio del cliente y la experiencia del servicio es un territorio seductor para la investigación.

2.2.1.1 Respeto

La palabra respeto proviene de la palabra latina "respectus" que significa atención o consideración. Se puede definir como "la estima para o un sentido de la pena o la excelencia de una persona, un personal de calidad o capacidad, o algo considerado como una manifestación de un personal de calidad o capacidad".

Es un componente muy importante tanto de la identidad personal como de las relaciones interpersonales, sentirse respetado podría considerarse un derecho humano básico, la falta de respeto es una cosa muy importante que puede conducir a rupturas e incluso violencia.

Es un concepto que se refiere a la capacidad de valorar y honrar a otra persona, tanto sus palabras como sus acciones, incluso si no aprobamos o compartimos todo lo que él o ella hace, es aceptar a la otra persona y no tratar de cambiarla. Respetar a otra persona no es juzgarla por sus actitudes, comportamientos o pensamientos, no se espera que alguien sea de otra manera.

El respeto es una fuerte conexión emocional e intelectual con otra persona, o personas, basada en su capacidad de comunicar, mediante palabras y acciones, su adherencia constante a un conjunto de valores compartidos.

A lo largo de los siglos, los humanos han creado posiciones que "imponen" respeto (por ejemplo, reyes, reinas, presidentes, papas, rabinos, directores generales, etc.). Aunque a los seguidores se les enseña a demostrar "respeto" realizando muchos procedimientos ceremoniales, el verdadero respeto siempre debe ganarse a la antigua usanza, es decir, con palabras y acciones. Puede que las reglas ceremoniales lo obliguen a inclinarse ante alguien, pero eso no significa que no pueda decir en voz baja "qué idiota". No es la reverencia lo que ilustra el nivel de verdadero respeto. Es lo que dices en voz baja lo que determinará qué tan lejos llegarás para apoyar a la persona que estás "respetando".

Una vez ganado, el respeto puede ser el impulsor más fuerte de las acciones de otros. Las personas trabajan más duro e inteligentemente cuando creen en algo o alguien a quien respetan. Si ordena respeto, debe vigilar constantemente para asegurarse de que las personas hagan lo que usted quiere que hagan. Si se gana el respeto, debe vigilar constantemente para asegurarse de que las personas tengan las herramientas que necesitan para optimizar sus metas y objetivos compartidos.

2.2.1.2 Equidad

Definicion.com. (2018), nos da a conocer que, hace referencia a la igualdad de ánimo. El concepto se utiliza para mencionar nociones de justicia e igualdad social con valoración de la individualidad. La equidad representa un equilibrio entre la justicia natural y la ley positiva.

Concepto.de. (2017), menciona que La equidad intenta promover la igualdad, muy aparte de las discrepancias de género, costumbres, los sectores económicos a los que se pertenece, etc. Es por ello que suele ser relacionado con la justicia social, ya que defiende las mismas condiciones y oportunidades para todas las personas, sin distinción, solo adaptándose en los casos particulares.

2.2.1.3 Información completa

Este es un término utilizado para describir una situación en la que el conocimiento sobre otros participantes o jugadores del mercado está disponible para todos los participantes. Obtenga más información en: Incentivos económicos y economía del conocimiento.

Santos, (2014), nos menciona que hay información completa cuando cada agente conoce la función de utilidad de los otros agentes y las reglas del juego. La información completa, entendida como la situación donde los jugadores son conscientes de las normas de juego, así como de cada una de las ocupaciones de provecho de cada jugador, es una suposición central de la teoría de juegos. Sin embargo, esta situación y su definición no consideran la conciencia de cada jugador, que está cubierta por el término conocimiento común, que significa que cada jugador es consciente de que los otros jugadores conocen las reglas y cada función de utilidad.

2.2.2 Satisfacción del usuario

En el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio. El usuario determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos mencionados anteriormente, prestación del servicio y sacrificio (Carina, 2015)

2.2.2.1 Fiabilidad

Explorable.com. (2015), menciona que la fiabilidad es algo que todos los científicos deben tener en cuenta, sobre todo en las ciencias sociales y la biología.

En la ciencia, la definición es la misma, pero necesita otra definición mucho más reducida e inequívoca. Otra forma de ver esto es maximizando la repetitividad o consistencia inherente en un experimento. Para mantener la fiabilidad interna, un investigador utilizará

tantos grupos de muestras repetidos como sea posible, para reducir la posibilidad de que un grupo de muestra anormal pueda sesgar los resultados.

Fuentes, (2017), considera a:

la fiabilidad como una característica de los sistemas informáticos por la que se mide el tiempo de funcionamiento sin fallos. En el caso del hardware, se han conseguido altísimos grados de fiabilidad, mientras que en el software siguen existiendo bugs que dificultan el buen funcionamiento de los programas. Cuando uno de estos bugs aparece, es normal que el programa se quede colgado, impidiendo al operador seguir trabajando con el sistema y obligando a reiniciar la máquina (p.28)

2.2.2.2 Capacidad de respuesta

También Hernández, . (2014), menciona que es la disposición de ayudar a los usuarios y suministrar un adecuado servicio y rápido. Nuestros clientes no tienen por qué rogarnos para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, debemos estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándonos con las observaciones nuestros clientes.

Asimismo, Suarez, (2016) expresa en términos generales que la capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable. En el caso específico de la relación entre los dirigentes y el pueblo, los dirigentes tienen mayor capacidad de respuesta en la medida en que las prioridades de su agenda política coinciden con las prioridades de la demanda pública.

2.2.2.3 Empatía

Proviene de la raíz griega pathos, que significa emoción, sentimiento, sufrimiento o lástima (también proviene de una palabra

alemana, y exploraremos eso a continuación). Las palabras en inglés empatía y simpatía se usan indistintamente para referirse al intercambio de (o conocimiento de) emociones, mientras que la apatía se relaciona con la falta de emociones, y la antipatía se relaciona con emociones antagónicas.

Izquierdo (2014), sostiene:

que la empatía es una capacidad que involucra cognición y emoción, la calidad o el poder de proyectar la personalidad de uno o identificarse mentalmente con un objeto de contemplación, y así comprenderlo o apreciarlo plenamente, capacidad de comprender y apreciar los sentimientos, la experiencia, de otra persona. Es decir, es una situación de ponerse en el lugar del otro (p.128)

Gracia, (2012), afirma:

que la empatía es la capacidad de comprender lo que siente otra persona. Mostrar empatía implica ver las cosas desde la perspectiva de otra persona para que pueda comprender y relacionarse con sus sentimientos. Esta es una situación psicológica de comprensión, solidaridad y de empatía.(p.46)

2.3 Definición de términos básicos

a) Servicio de agua potable. - Definimos como servicio de agua potable al abastecimiento de agua tratada apta para el consumo humano a una población rural o urbana. (Unicef, 2000)

Se denomina agua potable o agua para el consumo del ser humano, al agua que puede ser consumida sin restricción debido a que, gracias a un proceso de purificación, no representa un riesgo para la salud. El término se aplica al agua que cumple con las normas de calidad promulgadas por las autoridades locales e internacionales. (Epa, 2015)

b) Usuarios. Persona natural o jurídica a la que se prestan los servicios de saneamiento. (Sunass, 2000)

- c) **2.3.3. E.P.S.**- Entidad prestadora de servicios, pública, privadas y mixtas constituida con exclusivo propósito de brindar servicios de saneamiento. (Sunass, 2000)
- d) **E.P.S. Mixta.** EPS de economía mixta, cuyo capital está suscrito por las municipalidades y por personas naturales o jurídicas privadas, de acuerdo a lo que establece la normativa vigente. (Sunass, 2000)
- e) **Agua potable.** Aquella que, por reunir los requisitos organolépticos, físicos, químicos y microbiológicos, puede ser consumida por la población sin producir efectos adversos a su salud. (Pizano, 1998)
- f) **Calidad del agua.** Conjunto de características organolépticas, físicas, químicas, microbiológicas propias del agua. (Sunass, 2000)
- g) **Cobertura de agua potable.** Porcentaje de la población que habita en viviendas particulares que cuenta con agua entubada dentro de la vivienda, dentro del terreno o de una llave pública o hidrante. Esta información se determina por medio de los censos y conteos. (Sunass, 2000)
- h) **Continuidad.** Indicador de calidad y precio del servicio de una EPS que expresa en horas / día durante las cuales se provee el agua en una determinada localidad, sector urbano, o en el conjunto de localidades que conforman el ámbito de una EPS. Los indicadores sobre continuidad miden la continuidad promedio, mínima y máxima.

III. METODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el respeto y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

Existe relación significativa entre la equidad y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

Existe relación significativa entre la información completa y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

3.2. Variables de estudio

V1 = La Calidad de atención

V2 = Satisfacción del Usuario.

3.2.1. Definición conceptual de la variable 1: Calidad de atención.

Se entiende como un servicio que se presta a quienes se benefician de la misma. Lleva implícita dos conceptos básicos, los de eficacia (sirve aquello para lo que fue realizado) y eficiencia (relación entre el costo y el resultado). Gestión, Calidad y Competitividad.

Según Steffen (1988), la calidad es la capacidad de los elementos de atención, como la estructura y el proceso, para lograr un objetivo, como mejorar los resultados.

3.2.2. Definición conceptual de la variable V2: Satisfacción del usuario:

En el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa

tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio. El usuario determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos mencionados anteriormente, prestación del

operacional servicio y sacrificio (Carina, 2015).

3.2.3. Definición operacional

Variable V1: Calidad de atención

Hablar de calidad del servicio, es considerar que nuestros productos o servicios, incluyan propiedades que permitan a los usuarios poder comparar con otros servicios o productos de su misma especie, desde la percepción particular que tienen, si responden a sus necesidades, dirán que es de buena calidad, de lo contrario lo calificarán como mala.

Variable dependiente: satisfacción de los usuarios

La satisfacción de los usuarios, se considera como indicador principal para dar valoración del servicio de calidad. Esto es consecuencia, como la comparación de la apreciación del servicio al momento de ser recibido y las expectativas que posee el usuario antes de recibir el servicio. Lo que se espera, es que el servicio supere las expectativas y lograr fidelización en los usuarios.

3.2.4. Operacionalización de variables

Título: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la EPS EMAPT S.A Puerto Maldonado, 2019		
VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
VI: CALIDAD DE ATENCIÓN Es la medida en que los servicios de	1. RESPETO: Considera a la persona como sujeto	1. Buen trato y respeto en los servicios.

<p>atención prestados a individuos mejoran los resultados y se obtiene lo deseado. Para lograr esto, la atención debe ser segura, efectiva, oportuna, eficiente, buscando la mejora continua. (www.ascendiar.com, 2016)</p>	<p>de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales.</p>	<p>2. Disponibilidad de mecanismos operativos de escucha al usuario.</p>
	<p>2. EQUIDAD: El usuario está siendo tratado con ecuanimidad en comparación a otros.</p>	<p>3. Trato imparcial, íntegro y justo.</p>
	<p>3. INFORMACION COMPLETA: Provisión de contenidos, veraces, oportunos y entendibles por las personas o público, que le permite tomar decisiones sobre su salud.</p>	<p>4. Información oportuna, completa y clara.</p>
<p>VII: SATISFACCIÓN DEL USUARIO: En el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio. El usuario determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos mencionados anteriormente, prestación del servicio y sacrificio (Carina, 2015)</p>	<p>4. FIABILIDAD: Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.</p>	<p>1. Orientación y explicación clara y adecuada. 2. Citas disponibles. 3. Respeto el orden de llegada en la atención.</p>
	<p>5. CAPACIDAD DE RESPUESTA: Es la disposición para ayudar a los clientes y para proveer un servicio en relación al manejo del tiempo del paciente.</p>	<p>4. Atención rápida.</p>
	<p>6. EMPATÍA: Atención individualizada que ofrece la institución al cliente usuario. Acceso fácil, la buena comunicación disposición para atender al usuario. Evalúa si el paciente es priorizado o no.</p>	<p>5. Servicio amable respetuoso y tolerante. 6. Interés en solucionar el problema del usuario. 7. Explicación profesional. 8. Comprensión de procedimientos.</p>

3.3. Tipo y nivel de la investigación

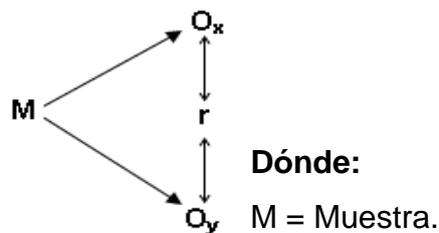
Tipo de Investigación: Aplicada

Nivel: Descriptivo-Correlacional

En el nivel descriptivo-correlacional. La investigación se realiza en un lugar determinado con el único fin de conocer la relación de 2 variables en análisis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.4. Diseño de la investigación

Fue no experimental-transversal porque no manipularemos las variables; sólo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después examinar y transversal por que el recojo de la información se hará en un solo momento. El esquema del diseño será:



O_x = Calidad de atención

O_y = Satisfacción del Usuario

r = Relación.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Estuvo constituida por los usuarios que concurren diariamente, bien a cumplir sus compromisos de pago por los servicios que le brinda la empresa o por razones de algún reclamo que tienen que hacer por la prestación de servicios de agua potable que le brinda la EPS EMAPAT S.A. Debo precisar en número que la población es muy grande en consecuencia estadísticamente se considera como una población infinita.

3.5.2. Muestra

Para efectos de obtener la muestra se decidió primero usar el método de Muestreo No Probabilístico.

El Muestreo No Probabilístico con la técnica de Muestreo por Conveniencia: Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (OTZEN, T. & MANTEROLA C. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232, 2017).

En tal sentido la Muestra para el estudio estuvo conformada por 73 personas, cada una de ellas tenía responsabilidad directa con la empresa por haber firmado compromiso de recibir el servicio de agua potable domiciliaria, además estas personas son vivientes de la localidad de Tambopata agrupadas en dos manzanas de viviendas en Puerto Maldonado, a la que se tenía fácil acceso para recoger información.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

La técnica para la recolección de datos se usó la encuesta.

Para recopilar datos: pruebas, cuestionarios, entrevistas, observaciones, etc., en los diseños cuantitativos como en este caso se utilizan cuestionarios o encuestas, para recopilar, analizar e interpretar los datos. Los cuestionarios o encuestas son sin duda una de las principales fuentes de obtención de datos en cualquier investigación, siendo el punto crítico que el investigador debe asegurarse de que sea válido, confiable e inequívoco (Richards y Schmidt, 2002, p. 438).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Como instrumentos se usaron dos cuestionarios cerrados que nos proporcionaron información cualitativa, es decir que para cada

variable se hizo un cuestionario con quince preguntas cada uno y a los que se les dio validez y confiabilidad.

Para Arias, F. (2006), los instrumentos de investigación "son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información." (p. 25).

❖ **Validez**

La validez a menudo se define como la medida en que un instrumento mide lo que afirma medir (Blumberg et al., 2005). La validez de un instrumento de investigación evalúa la medida en que el instrumento mide lo que está diseñado para medir (Robson, 2011). Es el grado en que los resultados son veraces.

Merriam (1999, p. 160) subraya que "la validez es un criterio esencial para evaluar la calidad y la aceptabilidad de la investigación".

La validez se consiguió a través del Juicio de expertos, que estuvo conformado por tres profesionales del área respectiva, quiénes figuran en la Tabla 1 y la valoración respectiva de cada uno de ellos:

Tabla 1. Juicio de expertos

N°	Apellidos y Nombre	Cargo	Calificación del Instrumento
01	Dr. Salas Tincusi, Eusebio	Experto	Aplicable
02	Mg. Alberto Martin Cruz Valdez	Experto	Aplicable
03	Mg. Gyno Alberto Cruz Velásquez	Experto	Aplicable

- **Confiabilidad de los instrumentos.**

La confiabilidad de los instrumentos (cuestionarios) se buscó por separado a cada uno de ellos a través de la aplicación del estadístico Alfa de Cronbach, considerando una muestra piloto de la que se obtuvo los datos que se encuentran en las tablas que se muestran a continuación:

La confiabilidad trata con la consistencia, la confiabilidad y la replicabilidad de "los resultados obtenidos de una investigación" (Nunan, 1999, p. 14).

Tabla 2.
Muestra piloto para la confiabilidad de los Instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	17	100.0

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

Interpretación: en la Tabla 2 se observa que la Muestra piloto estuvo conformada por 17 personas informantes a quienes se les aplicó los cuestionarios sobre la variable V1: Calidad de atención al cliente y V2: Satisfacción de los usuarios.

Tabla 3.
Confiabilidad del Cuestionario de la V1: Calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.856	15

Interpretación: en la Tabla 3 se observa que se aplicó un cuestionario de 15 preguntas a la Muestra piloto, resultando una confiabilidad medida con el estadístico Alfa de Cronbach de 0.856, valor que se encuentra por sobre el valor mínimo exigido de 0.700

Tabla 4.
Confiabilidad del Cuestionario de la V2: Satisfacción del usuario.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.899	15

Interpretación: en la Tabla 4 se observa que se aplicó un cuestionario de 15 preguntas a la Muestra piloto, resultando una confiabilidad medida con el estadístico Alfa de Cronbach de 0.899, valor que se encuentra por sobre el valor mínimo exigido de 0.700

Burns (1999, p. 21) afirma que "otros investigadores obtendrían los mismos resultados utilizando ¿el mismo análisis?, por consiguiente, la fiabilidad de los resultados se puede garantizar por cuanto el alfa de cronbach es ,700 siendo fiable.

3.7. Métodos de análisis de datos

Los datos recogidos de la muestra fueron organizados y analizados usando el método estadístico: a) el método estadístico descriptivo para el análisis de los datos y su presentación en tablas tanto de frecuencia y porcentuales incluyendo los gráficos a realizar y b) el método estadístico inferencial para la demostración y análisis de las hipótesis planteadas en el trabajo.

3.8. Aspectos éticos

En el estudio que se hizo se resguardó la identidad de las los encuestados que colaboraron en responder a las preguntas o ítems en los dos instrumentos formulados, es decir se guardó la confidencialidad de cada uno de ellos, asimismo se buscó el consentimiento informado, es decir se solicitó la autorización para poder tomar el nombre de la institución donde se realizó la investigación. De la misma forma se tomó en cuenta la libre participación, es decir que no se obligó quienes no deseen brindar información, también se guardó el anonimato de los participantes.

Otro aspecto que se tuvo en cuenta fue el respeto a la propiedad intelectual ajena, de la misma forma no se manipuló la información recogida ni se adulteró los resultados obtenidos.

IV. RESULTADO

4.1 Análisis descriptivo de los resultados.

Tabla 5.

Variable de estudio 1: Calidad de atención.

V1: CALIDAD DE ATENCIÓN (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido CASI NUNCA	2	2.7	2.7	2.7
A VECES	36	49.3	49.3	52.1
CASI SIEMPRE	29	39.7	39.7	91.8
SIEMPRE	6	8.2	8.2	100.0
Total	73	100.0	100.0	

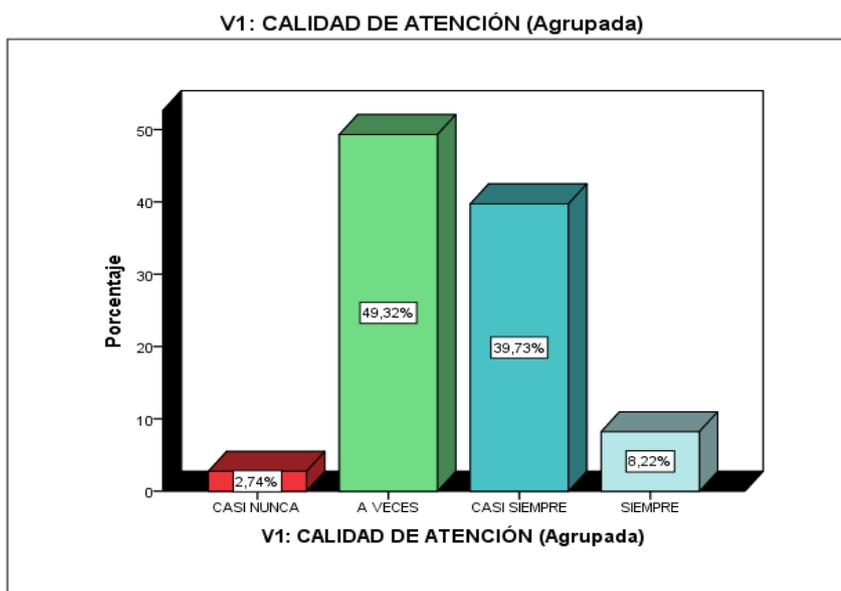


Figura 01. Gráfica porcentual de la variable Calidad de Atención

Interpretación: según la Tabla 04 y Figura 01 se observa que el 49,3% que representa a 36 encuestados consideran que a veces existe calidad de atención, en tanto que el 39,7% de los encuestados consideran que casi siempre existe calidad de atención en la empresa EMAPAT, en tanto que el 8,2% consideran que siempre le brindan un buen servicio sólo un 2.7% mencionan que casi nunca reciben una calidad de atención adecuada en la empresa.

TABLA 6.
Dimensión Respeto
RESPETO (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	33	45.2	45.2	45.2
	CASI SIEMPRE	33	45.2	45.2	90.4
	SIEMPRE	7	9.6	9.6	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos proveniente de la encuesta realiza a la EPS EMAPAT SA

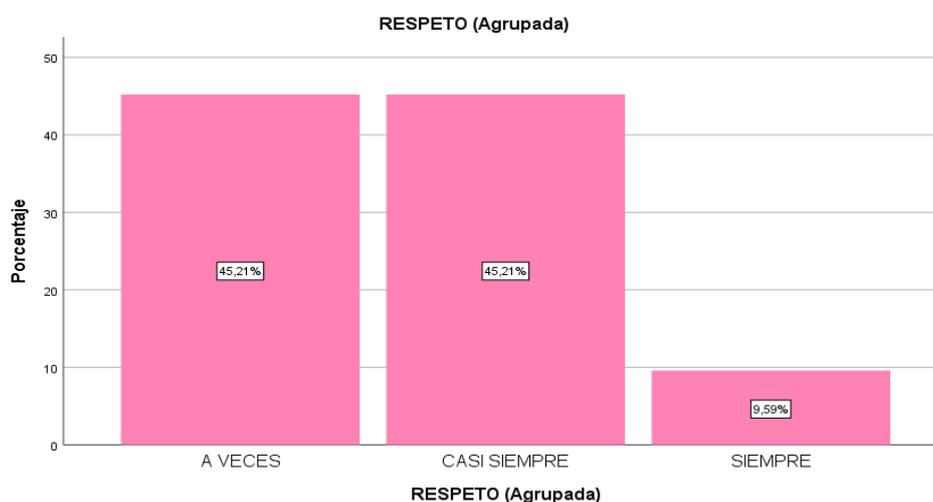


Figura 02. Gráfica porcentual de la Dimensión Respeto

Interpretación: Según la tabla 6 se puede observar que el 45,2% de los encuestados consideran que a veces existe el respeto en la institución, mientras que el el otro 42.5 % manifiestan que casi siempre hay respeto al cliente en la empresa cuando se acercan para hacer algún trámite o reclamo. Así mismo se complementa con las opiniones del 9.6% quiénes manifiestan que siempre hay respeto cuando los usuarios son atendidos por los trabajadores de la empresa.

TABLA 7.
Dimensión Equidad
EQUIDAD (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	6.8	6.8	6.8
	A VECES	37	50.7	50.7	57.5
	CASI SIEMPRE	25	34.2	34.2	91.8
	SIEMPRE	6	8.2	8.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos proveniente de la encuesta realiza a la Muestra

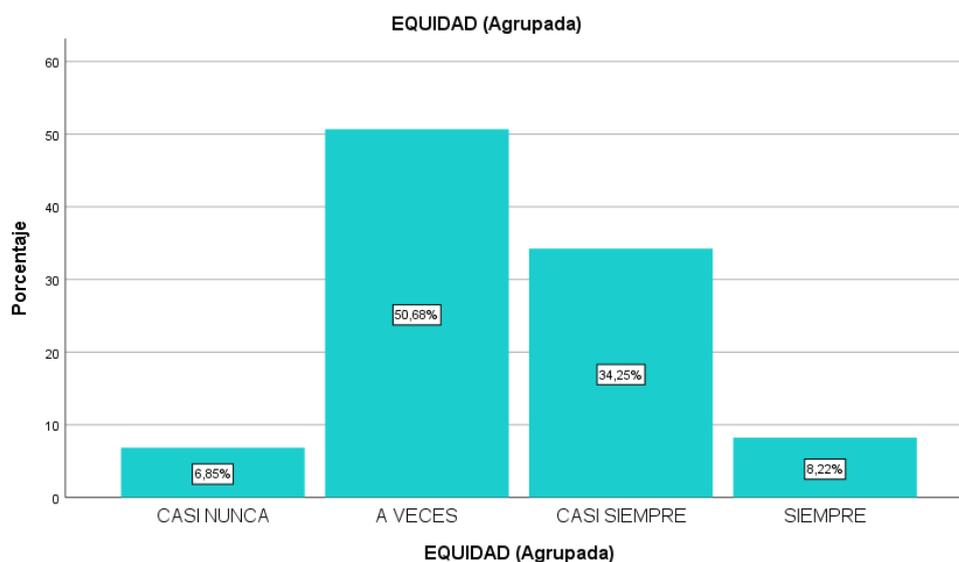


Figura 03. Gráfica porcentual de la Dimensión Equidad

Interpretación: Según la tabla 7 y la Figura 03 se puede observar que el 54,7% de los encuestados indicaron que a veces existe equidad en la empresa EMAPAT, así mismo el 34,2% manifestó que casi siempre existe equidad, en tanto que el 8,2% consideran que siempre existe equidad, asimismo sólo el 6,8% de los encuestados manifestaron que casi nunca existe equidad en la institución.

. TABLA 8.
Dimensión: Información Completa
INFORMACIÓN COMPLETA (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	6.8	6.8	6.8
	A VECES	22	30.1	30.1	37.0
	CASI SIEMPRE	29	39.7	39.7	76.7
	SIEMPRE	17	23.3	23.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

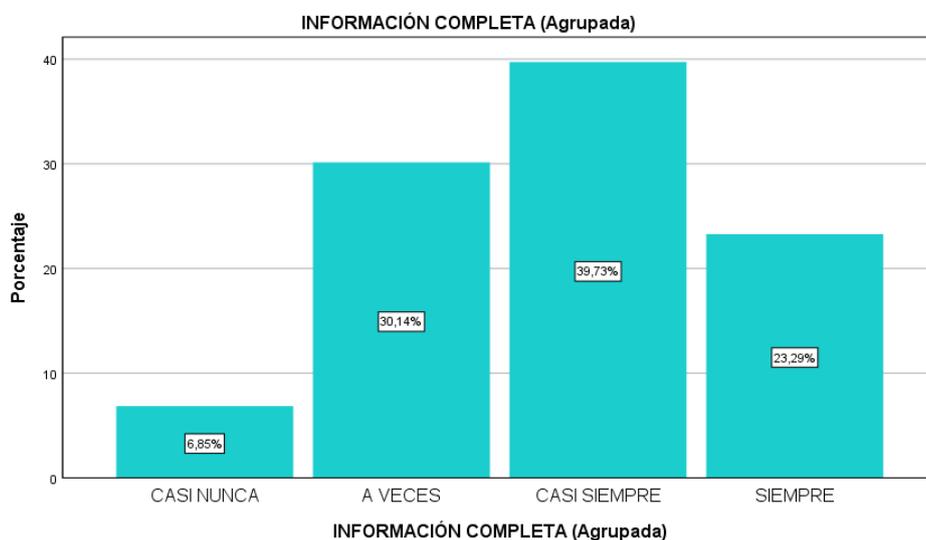


Figura 04. Gráfica porcentual de la Dimensión Información Completa

Interpretación: Según la Tabla 8 y Figura 04 se puede observar que el 39,7% de los encuestados consideran que casi siempre brindan información completa, en tanto que el 30,1% de los encuestados indicaron que a veces brindan información completa a los usuarios, así mismo el 23,3% manifiesta que siempre brindan al cliente información completa en la Empresa EMAPAT y sólo un 6,8% dijo que casi nunca los trabajadores de la empresa informan en forma completa a los usuarios sobre sus requerimientos.

TABLA 9
Variable 2: Satisfacción del Usuario
V2: SATISFCCIÓN DEL USUARIO (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	4.1	4.1	4.1
	A VECES	31	42.5	42.5	46.6
	CASI SIEMPRE	31	42.5	42.5	89.0
	SIEMPRE	8	11.0	11.0	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Fuente. Datos provenientes de la muestra.

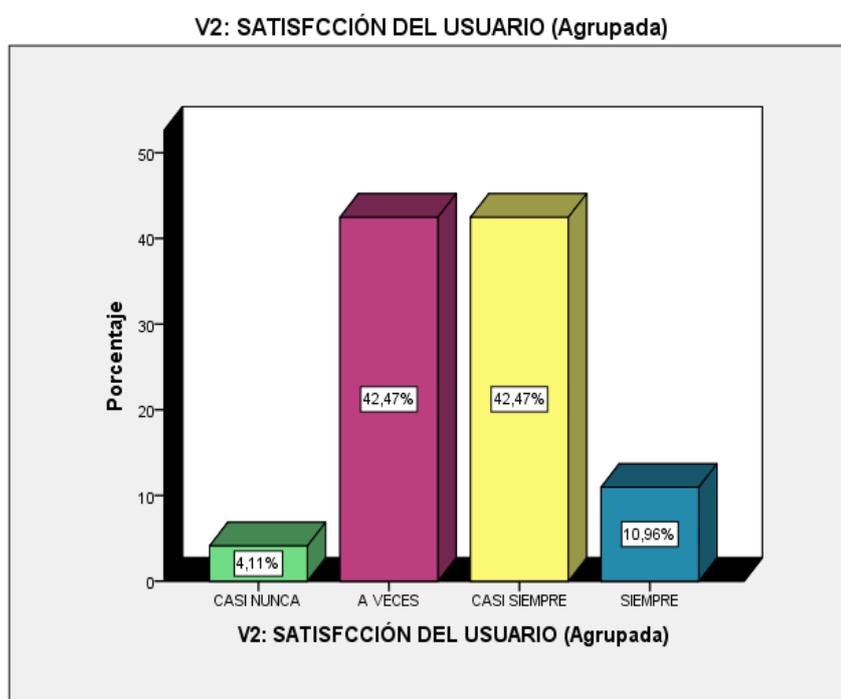


Figura 05. Gráfica porcentual de la Variable 2 Satisfacción Del Usuario

Interpretación: De la Tabla 9 y Figura 05 se observa que el 42.5% que representa a 31 personas opinantes, quienes manifiestan que a veces el usuario está satisfecho y en esa misma proporción casi siempre están contentos con la atención que reciben, así mismo un 11,00% se siente siempre satisfecho con la atención que le dan en la empresa y sólo un porcentaje muy bajo que es de 4,1% manifiesta que casi nunca el usuario está satisfecho.

TABLA 10.
Dimensión Fiabilidad
FIABILIDAD (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	10	13.7	13.7	13.7
	A VECES	30	41.1	41.1	54.8
	CASI SIEMPRE	29	39.7	39.7	94.5
	SIEMPRE	4	5.5	5.5	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

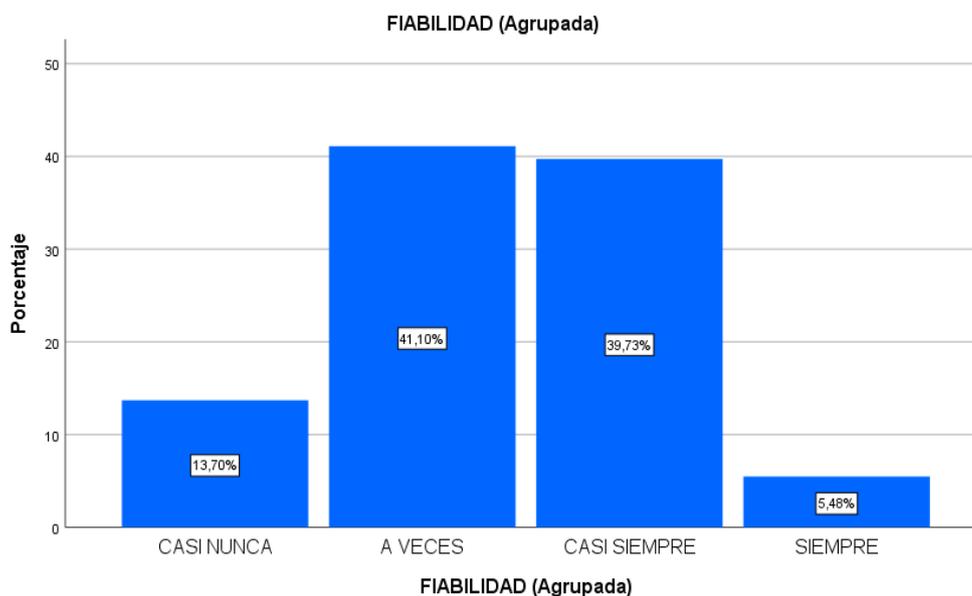


Figura 06. Gráfica porcentual de la Dimensión Fiabilidad

Interpretación: La Tabla 10 y la Figura 06 nos muestran que el 41.1% opinó que a veces hay fiabilidad en lo que se refiere a los actos de la empresa y un 39.7% que manifiesta que casi siempre la empresa es fiable, un 13.7% que representa a 10 usuarios manifestó que casi nunca confían en la empresa y solo 5,57% se manifiesta que siempre hay fiabilidad en la empresa.

TABLA 11.
Dimensión Capacidad de Respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	8	11.0	11.0	11.0
	A VECES	21	28.8	28.8	39.7
	CASI SIEMPRE	36	49.3	49.3	89.0
	SIEMPRE	8	11.0	11.0	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

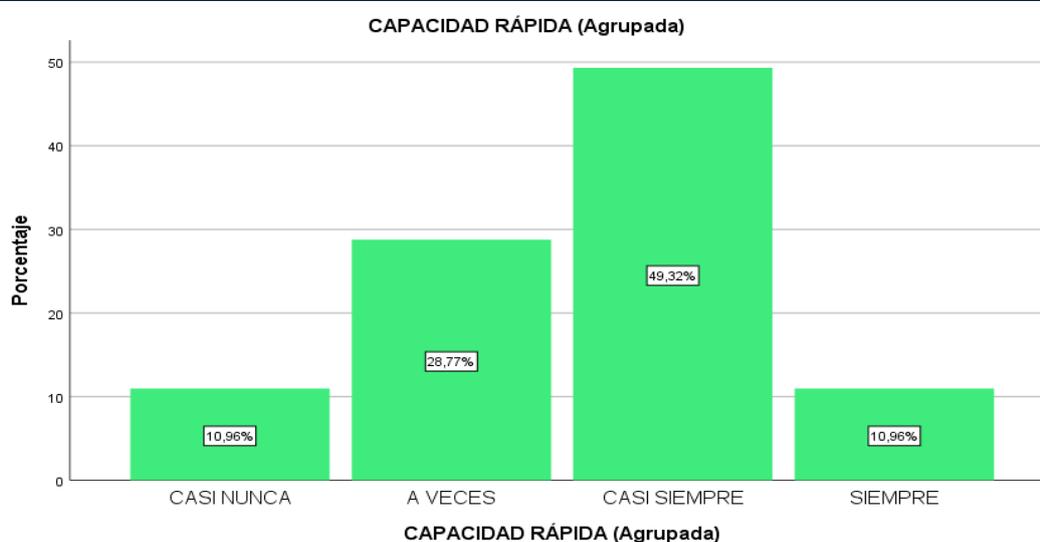


Figura 07. Gráfica porcentual de la Dimensión Capacidad de Respuesta

Interpretación: Según la tabla 11 y la figura 7 observamos que un 49.3% opina que a casi siempre existe capacidad de respuesta por lo tanto la satisfacción de los usuarios es satisfactoria, por otro lado, el 28,8% de los encuestados indican que a veces existe capacidad de respuesta de manera inmediata, un 11% manifiesta que siempre hay capacidad de respuesta frente a los problemas por parte de la empresa y también un 11% de los encuestados consideran que casi nunca existe capacidad de respuesta eficiente en la empresa EMAPAT

TABLA 12.
Dimensión Empatía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	42	57.5	57.5	57.5
	CASI SIEMPRE	17	23.3	23.3	80.8
	SIEMPRE	14	19.2	19.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

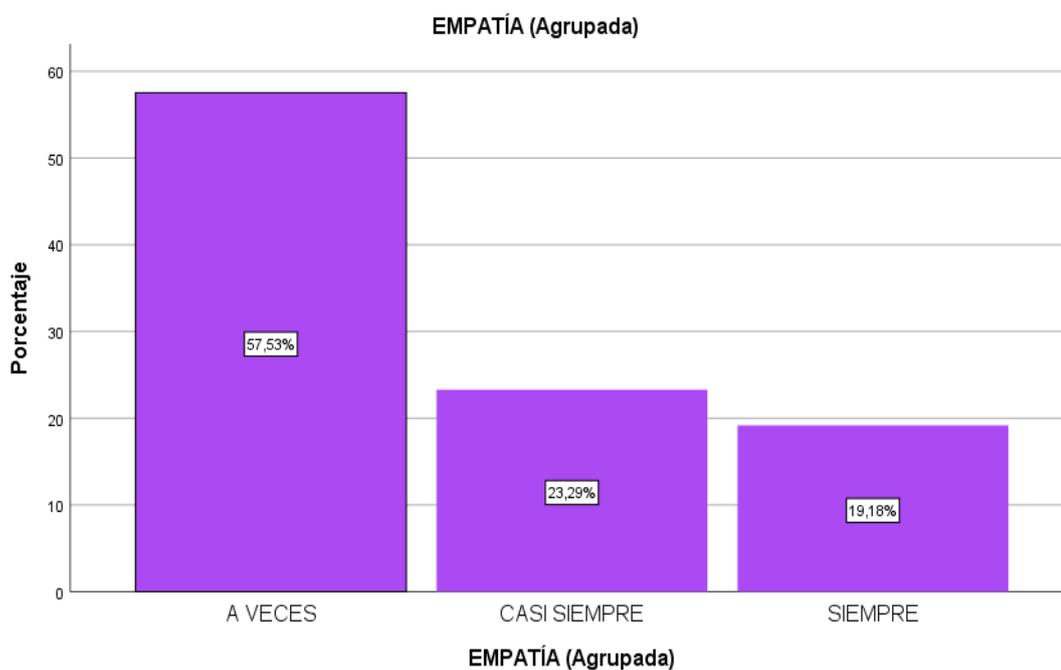


Figura 08. Gráfica porcentual de la Dimensión Empatía.

Interpretación: Según la Tabla 12 y la Figura 07 se puede observar que el 57.5% de los encuestados consideran que a veces existe empatía en los trabajadores de la empresa EMAPAT, asimismo el 23,3% opinan que casi siempre existe empatía en los trabajadores de EMAPAT, por otro lado, el 19,2% de los encuestados opinan que siempre tienen empatía los trabajadores en la empresa EMAPAT.

4.2 Análisis inferencial de la investigación

Las variables estudiadas son cualitativas y los datos categóricos obtenidos a partir de éstas, deben ser medidos con la escala ordinal, además de acuerdo a la parte teórica de la Metodología de la Investigación para la prueba de las hipótesis se debe usar el estadístico No Paramétrico Tau-b de Kendall toda vez que las categorías de cada pregunta son las mismas y además en número también lo son.

CUADRO 1.

Rango de interpretación de correlación

Valor de Rs	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0,70 a - 99	Correlación negativa muy fuerte
-0,4 a - 0,69	Correlación negativa moderada
e-0,2 a - 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0.40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014, p. 323)

a) PRUEBA DE LA HIPOTESIS GENERAL

H1: Existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

H0: No existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

Condición: Significancia T= 0,05; Nivel de aceptación: 95%; Z=1,96

Regla de decisión:

“Si la Sig E < Sig T, Rechazamos la Ho”.

“Si la Sig E > Sig T, Aceptamos la Ho”.

TABLA 13.

Estadístico de Prueba No paramétrico Tau b de Kendall

Correlaciones

		V1: Calidad De	Satisfacción
		Atención	Del Usuario
		(Agrupada)	(Agrupada)
au_b de Kendall	V1: Calidad De	1.000	.705**
	Atención (Agrupada)		
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	73	73
T1: Satisfacción Del	Usuario (Agrupada)	.705**	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	73	73

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

Interpretación: De la Tabla 13 se tiene que el Coeficiente de correlación Tau b de Kendall 0,705 es una correlación positiva moderada de acuerdo a los rangos establecidos en el Cuadro 1 de Hernández et al. (2014, p. 323), esto indica que las dos variables analizadas son directamente proporcionales, es decir las dos variables van en el mismo sentido.

Además, considerando que la Sig. (bilateral) es menor que la Significancia (T), es decir (0,000 < 0,05; Nivel de Aceptación 95%; Z=1,96) se rechaza la Hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alterna H1 como cierta, teniendo en cuenta la regla de decisiones planteada en líneas arriba.

En conclusión se tiene que: Existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

b) PRUEBA DE LAS HIPÓTESIS ESPECIFICAS

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre el respeto y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

H0: No existe relación significativa entre el respeto y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

Condición

Significancia $T = 0,05$; Nivel de aceptación: 95%; $Z = 1,96$

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T, Rechazamos la Ho”.

Si la Sig E > Sig T, Aceptamos la Ho”.

TABLA 14.

Estadístico de Prueba No paramétrico Tau b de Kendall

Correlaciones

		RESPETO	SATISFCCIÓN N DEL USUARIO
Tau_b de RESPETO (Agrupada) Kendall	Coefficiente de correlación	1.000	.643**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	73	73
T: SATISFCCIÓN DEL USUARIO (Agrupada)	Coefficiente de correlación	.643**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	73	73

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

Interpretación: De la Tabla 14 se tiene que el Coeficiente de correlación Tau b de Kendall 0,643 es una correlación positiva moderada de acuerdo a los rangos establecido en el Cuadro 1 de Hernández et al. (2014, p. 323), esto indica que las dos variables analizadas son directamente proporcionales, es decir van en el mismo sentido.

Teniendo en consideración que la Sig. (bilateral) es, $0,000 < 0,05$; Nivel de Aceptación 95%; $Z = 1,96$ se rechaza a la hipótesis nula H0 y se acepta como verdadera a la hipótesis alterna H1 según la regla de decisión que se planteó anteriormente.

En conclusión, se tiene que: Existe relación significativa entre el respeto y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre la equidad y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

H0: No existe relación significativa entre la equidad y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

Condición

Significancia T= 0,05; Nivel de aceptación: 95%; Z=1,96

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T, Rechazamos la Ho”.

Si la Sig E > Sig T, Aceptamos la Ho”.

TABLA 15.

Estadístico de Prueba No paramétrico Tau b de Kendall
Correlaciones

			EQUIDAD	SATISFCCIÓN DEL USUARIO
Tau_ b de Kendall	EQUIDAD (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.738**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	N	73	73	
	T: SATISFCCIÓN DEL USUARIO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.738**	1.000
Sig. (bilateral)		.000	.	
N		73	73	

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

Interpretación: De la Tabla 15 se tiene que el Coeficiente de correlación Tau b de Kendall 0,738 es una correlación positiva muy fuerte de acuerdo a los rangos establecidos en el Cuadro 1 de Hernández et al. (2014, p. 323), esto indica que las dos variables analizadas son directamente proporcionales, es decir van en el mismo sentido.

Teniendo en consideración que la Sig. (bilateral) es, 0.000 < 0,05; Nivel de Aceptación 95%; Z=1,96 se rechaza a la hipótesis nula H0 y se acepta como verdadera a la hipótesis alterna H1 según la regla de decisión que se planteó anteriormente.

En conclusión, se tiene que: Existe relación significativa entre la equidad y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación significativa entre la información completa y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

H0: No existe relación significativa entre la información completa y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

Condición

Significancia $T = 0,05$; Nivel de aceptación: 95%; $Z = 1,96$

Reglas de decisión:

Si la $Sig E < Sig T$, entonces se Rechaza la H_0 .

Si la $Sig E > Sig T$, entonces se Acepta la H_0 .

TABLA 16. Estadístico de prueba Tau b de Kendall

			INFORMACIÓN COMPLETA	SATISFCCIÓN DEL USUARIO
Tau_b Kendall	de INFORMACIÓN COMPLETA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.662**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	73	73
	T: SATISFCCIÓN DEL USUARIO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.662**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	73	73

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

Interpretación: De la Tabla 16 se tiene que el Coeficiente de correlación Tau b de Kendall 0,662 es una correlación positiva moderada de acuerdo a los rangos establecidos en el Cuadro 1 de Hernández et al. (2014, p. 323),, esto indica que las dos variables analizadas son directamente proporcionales, es decir van en el mismo sentido.

Teniendo en consideración que la Sig. (bilateral) es, $0.000 < 0,05$; Nivel de Aceptación 95%; $Z = 1,96$ se rechaza a la hipótesis nula H_0 y se acepta como verdadera a la hipótesis alterna H_1 según la regla de decisión que se planteó anteriormente.

En conclusión, se tiene que: Existe relación significativa entre la información completa y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.

V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión por Objetivo General

Al comparar el objetivo general de Ponce, Y. (2018), en la investigación *“Análisis de la Satisfacción del Servicio de Agua Potable y Desagüe y sus Determinantes en la Ciudad de Juliaca-2017”*, para optar el Título Profesional de Ingeniero Economista de la Universidad del Altiplano – Puno. El estudio tuvo como objetivo analizar y determinar los factores que explican la satisfacción del usuario respecto al servicio de agua potable y desagüe que brinda la EPS SEDAJULIACA -2017, coincide en parte porque se trata de las mismas variables y difiere porque es un estudio explicativo causal en tanto el objetivo de nuestro estudio es encontrar la relación entre las variables que intervienen. Así mismo coincidimos parcialmente con el objetivo general de la investigación de Basualdo, (2017), trabajo de investigación denominada *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la empresa seda Huánuco S.A. en el distrito de Pillcomarca 2017”* de la universidad de Huánuco cuyo objetivo es conocer a la empresa pública que brinda sus servicios en todos los distritos de la provincia de Huánuco, uno de ellos es Pillco Marca. Así como otro de los objetivos de la investigación fue determinar como la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente de la empresa; es decir es un trabajo de influencia o causa efecto. Sin embargo diferimos en objetivos con la investigación de Cornejo (2017), en su tesis denominada *Análisis de la intervención social para la mejora de las prácticas en el uso del agua potable y alcantarillado de la población beneficiaria del proyecto de rehabilitación de redes de agua potable y alcantarillado lote 3 de SEDAPAL, Comas, Lima* estudio realizado en la Pontificia Universidad Católica del Perú, cuyo objetivo fue determinar si modificó el comportamiento de la población en sus prácticas de uso del agua potable y del alcantarillado, como se puede apreciar éste es un trabajo de casusa efecto y las variables son diferentes a las variables de mi trabajo que fueron, calidad de atención y la satisfacción del usuario

Coincidimos en el objetivo pero parcialmente, es decir en cuanto se refiere a variables y a la relación entre ellas, con Cordova, (2015), pero el objeto de estudio es distinto en tanto nosotros estudiamos la relación que hay entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario que consume el agua potable de la empresa que da el servicio, en cambio el objetivo del trabajo de Cordova, L. denominada, "Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja – 2015", de la universidad Cesar Vallejo, en la gestión de los servicios de salud. El objetivo de la investigación fue relacionar el nivel de calidad de atención y el grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina de la provincia de Rioja, como se observa el objeto de estudio es diferente (adultos mayores en el servicio de medicina)

Con el estudio de Armada, (2015), en la investigación "*La Satisfacción del Usuario como indicador de Calidad en el Servicio Municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución*", tesis para optar el grado de Doctor de la Universidad de Murcia. donde los objetivos planteados se centran en la determinación del grado de satisfacción actual del usuario con los servicios deportivos municipales del Ayuntamiento de Cartagena, analizar la evolución de la satisfacción a lo largo del tiempo para actualizar los niveles de calidad que ofrecen estos servicios y aportar un caso práctico de gestión orientado a la calidad, que pueda servir al benchmarking de los futuros gestores deportivos públicos; coincidimos en el objetivo pero sólo lo relacionado con las variables y con la relación que se busca entre ellas pero los objetos de estudio en ambos casos son diferentes.

Así mismo coincidimos casi totalmente con el estudio de Cedeño, (2015) en la investigación "*Incidencia de la Calidad en el Servicio al Cliente en el Alto Porcentaje de Incumplimiento de los Compromisos de la Epmapap: Propuesta y un Plan de Mejora en el Área de Atención al Usuario*", tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Comercial de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. El

objetivo de la investigación está referida a diagnosticar la calidad en el servicio al cliente en la Empresa Pública Municipal de Alcantarillado y Agua Potable de Portoviejo (EPMAPAP) en el área de atención al usuario. Sólo disentimos en que esta investigación fue de causa efecto y la nuestra es de nivel relacional.

Con la investigación de Salamea, y Yanza, (2015) coincidimos en los objetivos que tuvo la investigación “*Propuesta de Medición de la Calidad del Servicio de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado que Abastece a la Parroquia de Sayausí la Empresa E.T.A.P.A – EP.*” Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Comercial de la Universidad Politécnica de Salesiana, Cuenca – Ecuador. El objetivo fue conocer el nivel de satisfacción de los clientes del servicio de agua potable y alcantarillado que ofrece la empresa ETAPA EP, es decir un
Coincidimos con los objetivos del artículo que se encuentra en la Revista Mexicana (2015) “Satisfacción del usuario como Indicador de la Calidad de Atención” Objetivos: conocer y analizar el grado de satisfacción de los usuarios externos directos e indirectos de los servicios de enfermería del Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez, y esclarecer las debilidades y fortalezas del servicio que otorga el personal de enfermería según las observaciones del usuario externo; sólo disentimos con el objeto de investigación en la medida que este trabajo esta hecho en el área de la salud.

5.2. Discusión por Metodología

La investigación que presentamos coincide en la metodología usada casi en todas sus partes con la investigación de Ponce, Y. (2018), la unidad de análisis fueron los usuarios de la EPS SEDA JULIACA, que tengan acceso por lo menos a uno de los servicios de agua potable y desagüe o ambos. En cuanto el tipo de investigación fue de tipo Analítico y causal, el estudio fue de tipo no experimental y de corte transversal; para la cual se aplicó la metodología de probit ordenado, asimismo se utilizó técnicas cuantitativas para recoger este tipo de datos como las encuestas, técnicas de observación, la muestra estuvo constituida por 350 sujetos. El tipo de muestreo que se realizó fue el

muestreo aleatorio por conglomerados, zonificados en 8 sectores, cada una conformada por urbanizaciones, se realizó una selección aleatoria de las viviendas encuestadas. Sin embargo, no coincidimos en el nivel debido que la investigación nuestra es un estudio relacional y la otra es de casusa efecto, así mismo Ponce usa el muestreo probabilístico aleatorio a diferencia del muestreo usado en nuestra investigación es No Probabilístico, pero si se coincide con las técnicas usadas para el recojo de información. De la misma forma nos diferenciamos en la parte metodológica con el estudio de Cornejo, W. (2017), quién manifiesta que entre las técnicas usadas para el recojo de información hicieron entrevistas a representantes vecinales, al equipo de intervención social del proyecto y a la responsable por SEDAPAL. El marco teórico está conformado por los enfoques de desarrollo humano, el comunitario y de medio ambiente, la ley de recursos hídricos, así como los planes del Ministerio de Vivienda, de SEDAPAL, de la empresa constructora ejecutora del proyecto, así como sus informes. Sin embargo, no muestra claramente el tipo de investigación, diseño ni el nivel al que pertenece el estudio, precisa de una forma muy general a la población de su trabajo. Similarmente en la parte metodológica hay diferencias con Angulo y Peralta (2016), quienes realizaron 384 encuestas a usuarios del servicio de agua potable, de acuerdo al tamaño muestral calculado, seleccionados aleatoriamente en la zona urbana de la ciudad, es decir usaron el muestreo Probabilístico, usaron un cuestionario de 20 preguntas divididas en dos partes con respecto al servicio y al prestador del servicio. En esta parte coincidimos porque nosotros usamos también un cuestionario conformado por 30 ítems de escalamiento de Likert. Como el anterior trabajo no mencionan el tipo de investigación, el diseño ni el nivel, y otros elementos de este rubro. Metodológicamente coincidimos con el trabajo de Cordova, L. (2015), La metodología que se utilizó en el trabajo de investigación fue analítico - descriptivo y el tipo de estudio fue no experimental, con diseño longitudinal, correlacional. Se realizó en la Consulta externa de Medicina de los establecimientos de I Nivel de atención de la Provincia

de Rioja, considerando una población de 266 beneficiarios del Programa Social según padrón establecido. El instrumento de recolección de datos es un cuestionario que considera los indicadores de estructura, proceso y resultados. Los datos fueron recolectados en los meses de marzo y abril de 2015 y el análisis de datos se llevó a cabo bajo el programa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 20. Respecto a las coincidencias en metodología usada están en que ambos son estudios descriptivos correlacionales, de tipo aplicado, de diseño no experimental de corte transversal en el estudio que presento, pero de corte longitudinal para el antecedente; en cuanto a población y muestra son semejantes, los instrumentos para el recojo de información de igual manera son similares inclusive el programa para el procesamiento de datos es similar.

Disentimos en la parte metodológica con Armada, E. (2015), cuando al realizar su estudio se administró un cuestionario elaborado en 1990 por un experto en Sociología con una validación posterior siguiendo metodologías aceptadas en la bibliografía científica (Dunn, Bouffard & Rogers, 1999), mediante el índice de V de Aiken, a una muestra de 552 usuarios en el año 1991 y 677 usuarios en el año 2015; en cambio en este trabajo de investigación que hice el cuestionario lo tuve que construir y luego buscarle su validez así como su confiabilidad. Encontramos algunas otras diferencias como es en el nivel de la investigación, no menciona el tipo de estudio y otros. De la misma forma disentimos en el aspecto metodológico con Cedeño, G. (2015). Debido a que el investigador aplicó una perspectiva cuantitativa - cualitativa esto se realizó mediante encuestas como instrumento metodológico, esta investigación se considera tipo descriptiva por cuanto su alcance. La muestra estuvo constituida por 1078 encuestas las que fueron elaboradas y aplicada a los abonados de la EPMAPAP. Finalmente debo manifestar que en los otros antecedentes tomados no manifiestan la metodología usada y sólo se limitan a describir opiniones recogidas de las personas a quienes les encuestaron, entre ellos esta Salamea, M. y Yanza, M. (2015).

5.3. Discusión por resultados

En la investigación presentada para la sustentación respectiva, los resultados lo presentamos en dos partes la primera contiene las tablas descriptivas de los datos proporcionado por la muestra y su interpretación y análisis respectivo. La segunda parte de los resultados contienen las pruebas de las hipótesis planteadas como alternativa de solución a cada problema planteado. En este orden de presentación debo manifestar que los resultados de la parte descriptiva es satisfactoria debido a aque muestra valoraciones porcentuales que manifiesta el verdadero sentir de los usuarios del sistema del agua potable que ofrece la empresa EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, en un porcentaje considerable se puede afirmar que entre casi siempre y siempre (48%) están conformes con la calidad de atención que reciben cuando visitan las instalaciones de la empresa ya sea para hacer pagos o algún trámite relacionado al servicio y si a esto se le suma un porcentaje de clientes que se encuentran indecisos en sus opiniones que mencionan que a veces se encuentran contentos y satisfechos por la calidad de servicio que reciben se puede afirmar que la empresa en mención está atendiendo razonablemente en forma adecuada a sus clientes. Así mismo más del 50% de clientes están satisfechos por los servicios que reciben de parte del personal que labora en la empresa, estos datos se pueden observar en las tablas descriptivas 5 y 8 del Capítulo IV. Así mismo, en la segunda parte de los resultados, es decir en la parte inferencial se llegó a probar la Hipótesis General de la investigación como verdadera, es decir se probó que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado con una Significancia de 0,05 ;con un nivel de aceptación y un límite del intervalo de significancia $Z=1.96$. Respecto a los resultados de los antecedentes tomados se afirma que muchos de ellos sólo presentan situaciones descriptivas pero no han seguido rigurosamente la parte demostrativa de las hipótesis que se han formulado, desde el punto de vista de hacer las pruebas estadísticas necesarias que exige la tesis más aún cuando tienen un enfoque

cuantitativo. Esto se puede apreciar y con los que disentimos tales como: Ponce, Y. (2018) , En cuanto a los resultados en relación al producto agua potable y desagüe el 82% de la población encuestada está insatisfecho y muy insatisfecho con el agua potable y desagüe que reciben por parte de la empresa SEDAJULIACA y alrededor de 3.2% de los usuarios se encuentran satisfechos. En relación al servicio el 83% se encuentra insatisfecho y muy insatisfecho con el servicio brindado por la empresa SEDAJULIACA y solo un 2.3% se encuentran satisfechos. El resultado de la estimación del modelo econométrico se concluye que las variables que más determinan en la satisfacción de los usuarios SEDAJULIACA en relación al producto brindado son genéricos, agua contaminada, horas de servicio y presión de agua son las más significativas al 1% y 5% respectivamente. En relación al servicio brindado son atención del personal en los locales propios, disposición de su personal para atender al usuario, tarifa y trámite con éxito son las más significativas al 1% y 5% respectivamente. Así mismo, Basualdo, D. (2017)., en ese contexto menciona que se ha encuestado a 350 usuarios del distrito, pudiendo observar que los resultados en cada elemento de la calidad no sostienen una respuesta clara, puesto que la principal preocupación que tienen los usuarios es respecto a la provisión oportuna de agua. De la misma manera Cornejo, W. (2017) llega a establecer que los hallazgos son de utilidad para proyectos similares. Se evidencia que los usuarios entrevistados no tienen claros sus derechos y deberes como usuarios de agua potable y cuidan del recurso sólo por su alto costo económico tras la instalación de medidores. Asimismo, no perciben un cambio sustancial tras el proyecto; mencionan que el equipo social priorizó la atención de contingencias para facilitar la obra y no su capacitación. Cabe notar que de igual manera tenemos a Angulo y Peralta (2016),. Que muestra resultados sólo descriptivos que arrojan que el 28.48 % de usuarios consideran que el nivel de satisfacción es muy bajo, y solo el 15.29% consideró el nivel de satisfacción muy alto, el porcentaje restante se encuentran entre baja, media y buena se

evidencia claramente que los usuarios no están de acuerdo con el servicio que brinda la empresa.

Así mismo Cordova, L. (2015) tal como la mayoría de los investigadores mencionados acuden a resultados netamente descriptivos de los datos obtenidos se procesaran en gráficos, tablas, medias y análisis descriptivos. Los resultados expresan que el nivel de calidad de atención recibida fue excelente 3%, buena un 27 %, regular 43% y mala en un 27 %. Además, 27 % quedó satisfecho y el 46 % respondió insatisfecho. De la misma forma Pastor, O. (2014), en su tesis denominada “Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú” muestra como resultado después de hacer un análisis crítico que los servicios de agua potable y alcantarillado involucran al Estado en todos sus niveles, luego de varios años de trabajar en el sector saneamiento, el autor manifiesta estoy convencido que la mayor preocupación de las EPS, sustentadas en un arreglo institucional también colapsado, es la de rendir cuentas a las instituciones de gobierno, no a sus clientes, modelo que debe ser revisado para priorizar la relación con la población” (...) Además de la calidad del agua potable hay otros factores que impactan positivamente en la calidad del producto, estos son la continuidad y presión.

Encontramos coincidencias en los resultados descriptivos con Ortega, M. (2016), en la investigación “La percepción de los usuarios sobre la Calidad de Atención del Servicio de Agua Potable en Xalapa”, tesis para optar el grado de Maestra de la Universidad Veracruzana, México.

Los usuarios del servicio de agua potable en Xalapa son predominantemente mujeres en un 62% por encima de los hombres, con una edad promedio de 46 años. Existen cuatro tipos de usuarios, sin embargo, predominan en los encuestados el tipo “doméstico medio” con un 72%. Se identificó que en promedio los encuestados pagan una renta mensual por el servicio de \$250.41 (pesos mexicanos). El 99.6% de los usuarios encuestados cuenta con toma directa de agua potable y el 53.2% identifican al organismo operador del agua potable como Cmas. El 56.4% de los encuestados definen con una valoración positiva las

propiedades del agua potable (incolora, insabora, inodora y sin residuos arenosos); respondieron que es por las noches cuando mayor cantidad de agua potable reciben en sus hogares con una mediana presión, pero la cual consideran suficiente para desempeñar las actividades diarias en el hogar.

Respecto al tandeo, los sujetos encuestados consideran que es de utilidad y tiene beneficios, con lo único que no está de acuerdo es la duración de éste. Los usuarios tienen una postura positiva con la calidad del servicio de agua potable (48.9%), con la eficiencia (62.1%), la continuidad (66.8%), con que el costo es accesible (41.1%) y con la idea de que el servicio suministra agua potable (64.6%), solo siente que no es equitativa la distribución en toda la Ciudad de Xalapa (51.4%), además, consideran que no es supervisado el servicio (43.6%) y están en desacuerdo con la idea de que como sociedad deben de vivir con problemas de agua (48.9%).

Coincidimos con Armada, E. (2015), en cuanto se refiere a resultados generales obtenidos ya que el investigador confirma que el valor medio de satisfacción percibida es alta. Además menciona, constatamos que la valoración de la actividad realizada es ligeramente superior en la actualidad, aunque no se aprecian diferencias estadísticamente significativas con el ejercicio 1991. El análisis global de las dimensiones de la encuesta para el año 2015, nos lleva a considerar que todos los recursos del servicio deportivo municipal condicionan la calidad, aunque unos indican tener mayor peso que otros en la satisfacción que los ciudadanos perciben. Los usuarios otorgan en 2015 más importancia a las instalaciones de agua potable y a las actividades que oferta el municipio.

Coincidimos parcialmente con Cedeño, G. (2015) que luego de un meticuloso análisis que se realizó a la Empresa Pública Municipal de Alcantarillado y Agua Potable de Portoviejo (EPMAPAP) se verifico que la empresa no cumple a cabalidad con brindar un servicio de calidad en al área de atención al usuario, ya que mediante la encuesta se pudo notar que los usuarios de la misma se encuentran en su mayoría

medianamente satisfechos con la atención de sus quejas o reclamos, ya que un 29% de estos opinaron así, por lo que se hace vital que exista un control de satisfacción de los clientes para que de esta manera se mejore la atención que le brinda usuario. No hay coincidencias en la parte inferencial porque no hay demostración de la hipótesis, solo como se observa a grandes rasgos se ocupan de comentar los resultados de la parte descriptiva de su trabajo de investigación. Del mismo modo hay coincidencias descriptivas pero que porcentualmente lo obvian en el trabajo de Salamea, M. y Yanza, M. (2015) que mencionan haciendo énfasis el análisis de la percepción de la población se ha logrado identificar que la empresa trabaja a diario en mejorar sus índices de calidad gracias a la tecnificación que se implementa en cada una de sus plantas potabilizadoras hasta que el líquido llegue a cada una de los usuarios. Con este análisis también se ha podido comprobar que la empresa ETAPA EP, pese a sus esfuerzos no ha logrado cubrir totalmente los requerimientos de los usuarios, ya que los clientes son cada vez más exigentes, razón por la cual la empresa implemente un enfoque más cercano con sus clientes al implementar un nuevo sistema de comunicación eficaz como el Contac Center, que permite al cliente tener una mejor comunicación con la empresa durante las 24 horas del día.

5.4. Discusión por conclusiones

La investigación realizada llega a la conclusión que, existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019, es decir con esta prueba estadística se llega a cumplir el objetivo general que nos planteamos en el estudio hecho, sin embargo discrepamos con casi todos las investigaciones hechas por los investigadores de quienes se tomó sus investigaciones como antecedentes, puesto que ellos elaboran sus conclusiones sólo en base a la parte descriptiva realizada y otros sólo en función de sus análisis en base a conversaciones que tuvieron con pobladores que reciben el servicio de agua potable de la empresa que opera en su localidad. Entre ellos están: Basualdo, D. (2017).quién

menciona que es necesario que la empresa tenga una infraestructura receptiva adecuada que le permita una buena atención, comunicación de sus políticas de trabajo. La empresa no es ajena a estos elementos, debiendo contar con ello de forma clara. Es por ello que los canales de comunicación que se exige a la empresa deben ser efectivos. De igual manera como conclusión Cornejo, W. (2017). Menciona que los pobladores desconocen las razones del proyecto, pero lo consideran positivo y aceptarían otro similar dado su beneficio respecto al sistema de agua potable. De igual manera tenemos a: Angulo y Peralta (2016, que concluye que el prestador del servicio tiene un bajo nivel de satisfacción de los usuarios y que la calidad del servicio no es satisfactoria. Por su parte Cordova, L. (2015), concluye que los factores que influyen negativamente en el nivel de calidad de atención de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65, destacan las deficiencias en comodidad, higiene e información y tiempo de espera. El grado de satisfacción está determinado en base a experiencias anteriores y la atención brindada, lo cual influye negativamente en la calidad del proceso de atención a la población adulta mayor beneficiarios de Pensión 65, están determinados por los indicadores de estructura, proceso y resultado entre lo que se destaca las deficiencias en comodidad, limpieza de los servicios higiénicos, letreros de información, tiempo de espera desde la cita hasta que fue atendido y la información solicitada. El grado de satisfacción está determinado por indicadores de proceso y resultado. Así mismo Pastor, O. (2014), en su tesis denominada “Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú” menciona que los servicios de agua potable y alcantarillado involucran al Estado en todos sus niveles. Llegando a las siguientes conclusiones dado que el trabajo es cuantitativo-cualitativo según el autor: La redacción de las conclusiones se enfoca en una sucesión de mensajes centrales que enmarcan la conclusión que se presenta, cada conclusión sustenta a otra de mayor nivel.

El estado peruano es soberano en el aprovechamiento del recurso natural agua, todos los niveles de gobierno legislan e intervienen en la gestión del recurso agua, del agua potable como producto y del agua como servicio, no necesariamente de manera coordinada.

Diversos instrumentos nacionales e internacionales, enfatizan la importancia del acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado, su propósito es incidir en la disminución de la brecha de cobertura de agua potable, alcantarillado, y tratamiento de aguas residuales, en ese orden, y se constituyen en una justificación de políticas que priorizan las inversiones públicas.

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento es el ente rector sectorial, la Superintendencia Nacional de Administración de Servicios de Agua y Saneamiento, regula y fiscaliza las actividades de los operadores, que en el ámbito urbano son denominados EPS.

Para la población en general el agua potable es el servicio público de mayor importancia, les permite satisfacer necesidades de alimentación e higiene y salud (producto), realizar las labores en la casa con comodidad, ahorro de tiempo y economía (servicio).

La población tiene temor por la probable escasez y la contaminación de las fuentes de agua natural, su responsabilidad ante estos problemas es trasladada a otros actores. Su conocimiento en relación a la contaminación de las fuentes está fuertemente condicionado por eventos coyunturales, las EPS no tienen políticas de comunicación efectiva. El acceso al agua potable es un derecho y no un privilegio. La calificación al producto agua potable es baja, la población percibe mejor, a la presión, continuidad y calidad, en ese orden. La percepción y las expectativas de calidad del agua, son las más bajas, la población con acceso a los servicios tiene mayores expectativas en la mejora de la continuidad y presión del agua. El precio no es la primera preocupación, ni la principal causa de insatisfacción, lo que determina la satisfacción es la relación costo/calidad. En las ciudades donde es mayor la opinión favorable a las EPS, existe mayor disposición para aceptar incrementos

de tarifas. El índice de satisfacción promedio del precio para las cinco EPS evaluadas es de 75.23%. La expectativa está 30% por encima de la percepción, lo que muestra que la población está dispuesta a aceptar incrementos de tarifa, condicionada a la mejora de los servicios. La población es muy dura al momento de evaluar a las EPS, tiene niveles conservadores de expectativa, no tienen confianza en el desempeño futuro de las EPS. Las conclusiones de Ortega, (2016), se expresan en las líneas siguientes: se destaca que la mayoría de los encuestados califican de regular a bueno el servicio de agua potable, expresan tener agrado hacia el servicio y recomiendan el uso del agua para la mayoría de las actividades del hogar, excepto beber el agua directamente. Concluye también diciendo que está mejorando el servicio de agua potable, pero todavía falta. Por su parte Armada, (2015), concluye que el valor más importante de la organización en relación a la satisfacción percibida son las personas que prestan el servicio en ambos periodos de tiempo. En líneas generales todas las profesiones valoran como muy importante que las instalaciones municipales estén bien atendidas en lo referido a mantenimiento, limpieza y material de la sala. El grado de satisfacción varía en todos los factores estudiados, estos datos van a procurar una toma de decisiones de mejora sobre los aspectos peor valorados por los usuarios y la aplicación de sistemas para afianzar la calidad, la satisfacción y la fidelización de los ciudadanos al servicio municipal de deportes. Así mismo en las conclusiones de Cedeño, (2015) menciona que es vital la implementación de herramientas que hagan que la atención mejore, brindando un servicio óptimo para tan delicada e importante función con la que cumple la Epmapap que es la dotación de agua potable y control del alcantarillado sanitario de Portoviejo, sin descuidar el trato que se le brinde al usuario no solo cumpliendo con la parte física si no el lado humano que debe prevalecer en todas las entidades públicas y privadas. Salamea, M. y Yanza, M. (2015) concluye que el nuevo servicio permite a los clientes hacer conocer cada una de sus quejas, y cualquier inconveniente que se presente con algunos de sus servicios, poder implementar las acciones

correctivas encaminadas a la satisfacción del cliente. La empresa ha mejorado su atención en el servicio al cliente, con la extensión de sus horarios de trabajo en equipo para satisfacer las necesidades de sus clientes y así mantener una buena imagen como Institución Pública. Además, concluye que se pudo conocer que la empresa ETAPA EP ha trabajado arduamente por conseguir la certificación ISO 9001 y que la Ciudad de Cuenca es considerada como la única del País en contar con la mejor agua para consumo humano gracias a sus rigurosos procesos y la tecnificación que maneja en la producción del servicio de agua potable, mismos que son considerados como modelo a seguir por otras administraciones del País.

VI. CONCLUSIONES

Toda vez que el cumplimiento o no de las conclusiones en el trabajo de tesis resultan como consecuencia de haber probado como cierta o no las respectivas hipótesis planteadas, procedemos a dar cuenta de las conclusiones a las que hemos llegado en la investigación:

Primera:

Como conclusión general se tiene que se ha cumplido el Objetivo general propuesto en la investigación, es decir; Se determinó que existe relación entre Calidad de atención y la Satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019, este hecho se corrobora con la prueba de la hipótesis general como cierta hecha en la parte inferencial.

Segunda:

Se determinó el cumplimiento del objetivo específico 1, es decir existe relación entre el respeto y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019; se puede apreciar en la parte de la prueba de la hipótesis específica 1 que se demostró estadísticamente, asegurando el cumplimiento del objetivo específico correspondiente.

Tercera:

Se concluye de forma satisfactoria al haberse alcanzado el objetivo específico 2 planteado en la investigación, toda vez que se determinó que existe relación entre la equidad y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019. Este objetivo está sustentado en la prueba estadística de la hipótesis específica 2 como cierta.

Cuarta:

El objetivo específico 3 se ha cumplido tal como se planteó en la investigación de forma satisfactoria, es decir que, existe relación entre la Información completa y la Satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019. Mayor seguridad de la aseveración mencionada nos proporciona la demostración o prueba estadística realizada, donde se demuestra el cumplimiento de la hipótesis 2 como verdadera, planteada en el estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las conclusiones a las que se llegó en el trabajo de investigación y la opinión de los informantes, contenido en la parte 4.1 de los Resultados, es decir en el Análisis descriptivo de los resultados, puntualmente en las tablas descriptivas de las variables y las dimensiones que se encuentran comprometidas en la estructura de las hipótesis planteadas, se recomienda lo siguiente:

Primera:

Teniendo en cuenta que la primera conclusión respecto al cumplimiento del objetivo general de la investigación y observando las tablas descriptivas 5 y 8 de las variables generales tales como calidad de servicio y satisfacción del usuario, se recomienda al gerente de la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado que en vista que hay un 49.3% que representan a 36 encuestados que manifiestan que a veces la atención de parte de los empleados de la empresa demuestran interés en la atención, así como a veces tienen consideración a todo tipo de personas que se acercan a la empresa por algún motivo como también atienden en el orden correspondiente, así mismo en este mismo porcentaje opinan que los trabajadores realizan las mediciones como debe de ser, entregan la información fiable y a veces presentan propuestas para mejorar la atención a los usuarios; además el 2,7% menciona que casi nunca realizan estas acciones los trabajadores; en consecuencia la Gerencia de dicha empresa debe realizar talleres de capacitación dirigido los directores entre ellos a Director de personal o recursos humanos y a los trabajadores que tienen que ver con la atención a los usuarios diariamente, así mismo estas capacitaciones tienen que realizarse periódicamente, pueden ser mensuales y semanalmente el director de personal debe tener reuniones rápidas para enfatizar la buena labor del personal en la atención en todos los campos o áreas en el que se tenga que atender a los usuarios. Si se consigue concientizar positivamente a los trabajadores de la empresa entonces ellos se sentirán empoderados satisfactoriamente para desarrollar las actividades encargadas por la empresa enfatizando accionar una conducta de calidad de servicio hacia los usuarios y de servicio fidelizado hacia la empresa.

Similarmente se recomienda al Director de personal implementar políticas que le permitan al usuario mantenerse informado constantemente a cerca de los servicios que éste último consume, además esta información le debe llegar a tiempo al usuario dado que el descontento que tienen puede ser cierto o incierto en la medida que en la Tabla 8 mencionan que a veces en un porcentaje bastante alto 42.5% se sienten satisfechos y en otra insatisfechos, hecho que no es favorable para la empresa y si a esto le sumamos que hay un 4.1% me menciona que casi nunca se encuentra satisfecho entonces, el malestar en los usuarios esta alrededor de casi un 50%, situación que no es buen, en ese sentido la empresa a través de sus unidades de información debe adoptar medidas correctivas como las planteadas, también la empresa debe cumplir sus compromisos de reparación o mantenimiento toda vez que el usuario lo solicite ya sea a su domicilio o por el servicio público de agua potable averiado en el barrio o lugar afectado; La empresa para ganase la satisfacción del usuario también debe manejar horarios especiales para atención domiciliaria por decir en las conexiones o reconexiones del servicio, etc.

Segunda:

En la medida que un alto porcentaje 42.2% los usuarios se mencionó que a veces los trabajadores de la empresa se muestran irrespetuosos y en el mismo porcentaje otro grupo de encuestados mencionan que casi siempre los trabajadores de la empresa no muestran respeto al público Tabla 5, esto amerita que la dirección de recursos humanos en primer lugar programe charlas con contenido de valores y respeto hacia el usuario como entre ellos mismo, para cambiar la conducta del trabajador, en casos un poco graves conversar personalmente con el o los trabajadores identificados para persuadirles en el cambio de su actitud y en los caso muy graves llamarles la atención por escrito, hacer un manual de buenos modales y difundirlo entre los trabajadores para su cumplimiento relacionado al respeto que se merecen todos los usuarios como los miembros de la empresa.

Tercera:

En vista que la equidad en la atención que buscó que el usuario no es satisfactoria porque esto se puede apreciar en la tabla 6 con un porcentaje de

más del 50%, nos muestra que el servicio por los trabajadores no es equitativo y por lo tanto los usuarios no se sienten satisfechos porque no son atendidos equitativamente, en tal sentido el Gerente de la empresa debe convocar a los directivos inferiores tales como al director de recursos humanos, director de contabilidad, etc para encargarles la tarea de programar charlas o talleres dirigido al personal que trabaja en las diferentes áreas laborales para que cambien de actitud y atiendan al usuario en forma parcial o equitativa de tal forma que el usuario regrese a su domicilio satisfecho por la atención recibida.

Cuarta:

En vista que la conclusión respectiva a este numeral mencionó que hay relación entre la Información completa y la satisfacción del usuario de dicha empresa, es necesario tomar en cuenta la opinión de los usuarios respecto a que hay más de un 30% que menciona que se encuentra insatisfecho porque la Información no les llega completa por parte de la empresa, en tal sentido se recomienda al Gerente de la institución impartir órdenes al jefe de comunicaciones para que genere documentación informativa donde informe a los clientes sobre consumo de agua tanto en metros cúbicos y precio, aviso de trabajos a realizar en los diferentes sectores para que el usuario tome las medidas provisorias de abastecimiento temporal de agua potable para cubrir sus necesidades, promociones o premios por pagos puntuales a los usuarios así como cartas de saludo por fiestas patrias o navidad u otras festividades, información de cambio de tarifas por consumo acorde con las nuevas disposiciones emanadas de las autoridades gubernamentales, etc. La implementación de estas medidas referentes a la Información completa para el usuario le hará cambiar sustantivamente de opinión a favorable al usuario de la Empresa EMAPAT.dsa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alet, J. (2002). *Fidelización y calidad de servicio*. Barcelona - España: s.f.
- Angulo Angulo, Kelyner & Peralta Cabrera, Victor. (2016). “*Nivel De Satisfacción Del Los Usuarios Del Servicio De Agua Potable De La Ciudad De Cajamarca, 2015*”. Cjamarca-Perú: s.f.
- Basualdo, G. D. (2017). *calidad de servicio y satisfacción del usuario de la empresa seda huanuco s.a. en el distrito de pillcomarca 2017*. Huanuco-Perú: s.f.
- Berrú, L. C. (2015). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de pensión 65 en el servicio de medicina, en la provincia de Rioja-2015*. Rioja Perú.
- Carina, R. M. (2015). *la satisfacción del usuario*. Barcelona-España: s.f.
- Concepto.de. (2017). *Definición de equidad*. Lima: s.f.
- Córdova, B. L. (2015). “*Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores*. Rioja-Perú: s.f.
- Cornejo Alva, W. D. (2017). *análisis de la intervención social para la mejora de las prácticas en el uso del agua potable y alcantarillado de la población beneficiaria del proyecto de rehabilitación de redes de agua potable y alcantarillado Lote 3 De Sedapal, Comas, Lima*. . Lima- Perú: s.f.
- Definicion.com. (2018). *Definición de equidad*. Lima: s.f.
- explorable.com. (2015). *Definición de fiabilidad*. Lima: s.f.
- Fuentes, V. R. (2017). *Concepto de fiabilidad*. Lima: s.f.
- Gracia, P. (2012). *la empatía* . Madrid: s.f.
- Grupo, I. (2016). *Concepto de respeto*. Lima-Perú: s.f.
- Hernandez, F. A. (2014). “*Capacidad de Respuesta*”. Asunción: s.f.
- Izquierdo, V. R. (2014). *Definición de empatía*. Madrid: s.f.
- Jara, G. C. (2017). *Definicion de Información completa*. Quito-Ecuador: s.f.
- Lima Quiñonez, J. M. (2005). *Clima Organizacional, Una Propuesta Para Desarrollar La Excelencia Laboral En La Direccion De Servicio Al Cliente En La Empresa Municipal De Agua De La Ciudad De Guatemala* . Guatemala: s.f.

- López Mandavera, C. A. (2015). *medición y control en el servicio al cliente de la empresa de acueducto de cajicá y como resultado implementar una estrategia para la mejora continua*. Bogota-Colombia: s.f.
- Palacios Dongo, A. (2016). *problemática del agua y saneamiento en el Perú*. Lima- Perú: s.f.
- Pastor, P. O. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda*. Lima-Perú: s.f.
- Pastor, P. O. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda*. Lima- Perú: s.f.
- Ros, G. A. (2016). *calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Murcia-España: s.f.
- Rosales, V. A. (2012). *“Propuesta De Reingeniería De Los Procesos Administrativos Para La Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Ibarra (EMAPA-I)”*. Ibarra-Ecuador: s.f.
- Sánchez, A. D. (2016). *“Análisis de la gestión de cobranza y su incidencia en los objetivos de calidad de la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato”*. Ambato-Ecuador: s.f.
- Santos, C. P. (2014). *Información completa*. Cusco-Perú: s.f.
- Silva Rodríguez de San Miguel, J. A., Trujillo Flores, M. M., y Lámbarry Vilchis, . (2013). *La gestión del agua y la calidad percibida del servicio*. bucaramanga-Colombia: s.f.
- Suarez, P. P. (2016). *Capacidad De Respuesta*. Cali: s.f.
- Urriago, C. M. (2010). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Valle del Cauca- Colombia: s.f.
- www.ascendiar.com. (2016). *Calidad de Atención al Cliente*. Lima-Perú: s.f.
- www.ciudadfutura.com. (2018). *El respeto*. Lima: s.f.

ANEXOS

ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Título: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la EPS EMAPAT S.A Puerto Maldonado, 2019				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación existente entre el respeto y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019? ¿Cuál es la relación existente entre la equidad y la satisfacción del</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar la relación entre el respeto y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019. Determinar la relación entre la equidad y la satisfacción del usuario en la EPS</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL H₁ Existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019. H₀ No existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS H₁ Existe relación entre el respeto y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019. H₀ No Existe relación entre el respeto y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.</p>	<p>VARIABLE 1: Calidad de atención.</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respeto. • Equidad. • Información completa. <p>VARIABLE 2: Satisfacción del usuario.</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad. • Capacidad respuesta. • Empatía. 	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional.</p> <p>Diseño de investigación: Descriptiva correlacional y transversal.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- X1 M --- X2 X1 <--> r X2 </pre> </div> <p>X1: Calidad de atención X2: Satisfacción del usuario</p> <p>Población: La población de estudio está constituida por 60 trabajadores de la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado y por 378</p>

<p>usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la información completa y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019?</p>	<p>EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la información completa y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.</p>	<p>H₁ Existe relación entre la equidad y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.</p> <p>H₀ No existe relación entre la equidad y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.</p> <p>H₁ Existe relación entre la información completa y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.</p> <p>H₀ No existe relación entre la información completa y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019.</p>	<p>usuarios.</p> <p>Muestra: se aplicó el muestreo no probabilístico según criterio del investigador equivalente a 61 trabajadores de la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS:</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: cuestionario.</p> <p>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS: Tablas de frecuencia, diagramas, estadígrafos de centralización y dispersión, coeficientes de correlación, y estadísticos para prueba de hipótesis.</p>
--	--	---	---

ANEXO 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
			UBICACIÓN DE ÍTEMS EN EL CUESTIONARIO	NUMERO DE ÍTEMS POR INDICADOR		
CALIDAD DE ATENCIÓN	Respeto	Buen trato y respeto en los servicios	1,2,3,4,5	5	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca= 1 Cuantitativo Likert	Ordinal
		Disponibilidad de mecanismos operativos de escucha al usuario				
	Equidad	Trato imparcial íntegro y justo	6,7,8,9,10	5		
Información completa	Información oportuna, completa y clara	11,12,13,14,15	5			
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Fiabilidad	Orientación y explicación clara y adecuada	16,17,18,19,20	5		
		Citas disponibles				
		Acata el orden de arribo				
	Capacidad de respuesta	Atención rápida	21,22,23,24,25	5		
	Empatía	Servicio amable respetuoso y tolerante	26,27,28,29,30	5		
		Interés en solucionar el problema del usuario				
Explicación profesional						
Comprensión de procedimientos						

ANEXO 03 CUESTIONARIO 1

INSTRUCCIONES

Por favor, marque con una X, en el casillero que corresponda, la alternativa que considere conveniente, debiendo responder en orden, según a la valoración siguiente:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEMS		1	2	3	4	5
1	¿Demuestran interés en la atención que realizan en la empresa?					
2	¿Tienen consideración a todo tipo de personas que visitan a la empresa buscando el servicio?					
3	¿Consideran importante atender de manera ordenada?					
4	¿Ofrecen el saludo a todas las personas que están de visita en la empresa?					
5	¿Consideran importante la atención de personas discapacitadas?					
6	¿Atienden a las personas que buscan el servicio de manera igualitaria?					
7	¿Consideran importante a todos los usuarios que visitan a la empresa?					
8	¿Atienden los pedidos en el orden correspondiente?					
9	¿Cuándo realizan las mediciones del servicio lo hacen como debe ser?					
10	¿Cumplen con las funciones encomendadas en la empresa para desarrollarla?					
11	¿Cumplen con los procedimientos para culminar con el servicio que requieren los clientes?					
12	¿Entregan información que sirve para lograr los objetivos propuestos por la empresa?					
13	¿Entregan información con datos fiables para obtener mejores procedimientos?					
14	¿Cuándo el usuario necesita de los servicios que brinda la empresa le orientan adecuadamente?					
15	¿Presentan propuestas para la mejor forma de atención al público?					

CUESTIONARIO 2

INSTRUCCIONES

Por favor, marque con una X, en el casillero que corresponda, la alternativa que considere conveniente, debiendo responder en orden, según a la valoración siguiente:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEMS		1	2	3	4	5
1	¿Cuando la empresa promete un servicio ¿lo hace?					
2	¿La empresa realiza bien el servicio por primera vez?					
3	¿Cuando un usuario tiene problemas con el servicio la empresa muestra interés en solucionarlo?					
4	¿La empresa insiste en mantener registros exentos de errores?					
5	¿La empresa concluye con el servicio en el tiempo prometido?					
6	¿Los trabajadores de la EPS EMAPAT S.A, avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?					
7	¿Los trabajadores de la EPS EMAPAT S.A, prometen brindar un servicio rápido a los clientes?					
8	¿Los trabajadores nunca están ocupados para responder a la inquietud de los usuarios?					
9	¿Los trabajadores de la EPS EMAPAT S.A, constantemente están predispuesto a los usuarios?					
10	¿Los trabajadores encargados de la atención de reconexión lo hacen en el tiempo establecido?					
11	¿La empresa brinda a los usuarios una atención individualizada?					
12	¿El horario de trabajo de los servidores de la empresa es el adecuado para todos los usuarios?					
13	¿La empresa designa trabajadores que presten atención personalizada a los usuarios?					
14	¿La empresa atiende las necesidades específicas de los usuarios?					
15	¿Los trabajadores cumplen con sus funciones que la empresa les define?					

ANEXO 4 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS – EXPERTO 01



Puerto Maldonado, 08 de Marzo del 2019

Señor:

Dr. Eusebio Salas Tincusi

CIUDAD

**Asunto : Validación de instrumentos a
través de juicio de expertos**

Me es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente, así mismo hacerle de su conocimiento que siendo Bachiller de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Privada TELESUP, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de mi proyecto es: “**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EPS EMAPAT S.A PUERTO MALDONADO, 2019**”; y siendo necesario contar con la aprobación de docentes especializados, para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado prestigio y experiencia en la docencia e investigación; para que se sirva evaluar las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación que hago llegar, contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

María Esther Moreno Reyna
DNI N° 45357776

CALIDAD DE ATENCIÓN – SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Título del Proyecto: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN LA EPS EMAPAT S.A, PUERTO MALDONADO 2019**

Nombre del Investigador: **María Esther Moreno Reyna**

Nombre del experto:

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores señalados y evaluar en la escala de:

Excelente		Muy bueno	Bueno	Regular	Malo			
1		2	3	4	5			
N°	Indicadores	Definición		Excel	Muy bueno	Bueno	Regu	Malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa sin ambigüedades.						
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables del proyecto.						
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.						
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos.						
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque es una adaptación de test ya validado por investigaciones anteriores						
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de respuestas.						
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.						
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.						
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.						
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.						

CUESTIONARIO 1

INSTRUCCIONES

Por favor, marque con una X, en el casillero que corresponda, la alternativa que considere conveniente, debiendo responder en orden, según a la valoración siguiente:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEMS		1	2	3	4	5
1	¿Demuestran interés en la atención que realizan en la empresa?					
2	¿Tienen consideración a todo tipo de personas que visitan a la empresa buscando el servicio?					
3	¿Consideran importante atender de manera ordenada?					
4	¿Ofrecen el saludo a todas las personas que están de visita en la empresa?					
5	¿Consideran importante la atención de personas discapacitadas?					
6	¿Atienden a las personas que buscan el servicio de manera igualitaria?					
7	¿Consideran importante a todos los usuarios que visitan a la empresa?					
8	¿Atienden los pedidos en el orden correspondiente?					
9	¿Cuándo realizan las mediciones del servicio lo hacen como debe ser?					
10	¿Cumplen con las funciones encomendadas en la empresa para desarrollarla?					
11	¿Cumplen con los procedimientos para culminar con el servicio que requieren los clientes?					
12	¿Entregan información que sirve para lograr los objetivos propuestos por la empresa?					
13	¿Entregan información con datos fiables para obtener mejores procedimientos?					
14	¿Cuándo el usuario necesita de los servicios que brinda la empresa le orientan adecuadamente?					
15	¿Presentan propuestas para la mejor forma de atención al público?					



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 01

ESCALA DE VALORACIÓN - CALIDAD DE ATENCIÓN

Título del Proyecto: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EPS EMAPAT S.A, PUERTO MALDONADO 2019”**

Nombre de los Investigadores: **María Esther Moreno Reyna**

Nombre el experto: **Dr. Eusebio Salas Tincusi**

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores señalados y evaluar en la escala de: Excelente, muy bueno, bueno, regular y malo.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa sin ambigüedades.		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos.		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque es una adaptación de test ya validado por investigaciones anteriores		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de respuestas.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			
8	Marco de	Las preguntas han sido					



		encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.

DNI... 23974870



INSTRUMENTO 02

Instrucciones: Marque en el casillero en blanco con una X la alternativa que usted considera válida, teniendo en cuenta la pregunta a responder, de acuerdo a la valoración siguiente:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
1	2	3	4	5

CUESTIONARIO PARA USUARIOS

ITEMS		1	2	3	4	5
1	Cuando la empresa promete un servicio ¿lo hace?					
2	¿La empresa realiza bien el servicio por primera vez?					
3	¿Cuando un usuario tiene problemas con el servicio la empresa muestra interés en solucionarlo?					
4	¿La empresa insiste en mantener registros exentos de errores?					
5	¿La empresa concluye con el servicio en el tiempo prometido?					
6	¿Los trabajadores de la EPS EMAPAT S.A, avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?					
7	¿Los trabajadores de la EPS EMAPAT S.A, prometen brindar un servicio rápido a los clientes?					
8	¿Los trabajadores nunca están ocupados para responder a la inquietud de los usuarios?					
9	¿Los trabajadores de la EPS EMAPAT S.A, constantemente están predispuesto a los usuarios?					
10	¿Los trabajadores encargados de la atención de reconexión lo hacen en el tiempo establecido?					
11	¿La empresa brinda a los usuarios una atención individualizada?					
12	¿El horario de trabajo de los servidores de la empresa es el adecuado para todos los usuarios?					
13	¿La empresa designa trabajadores que presten atención personalizada a los usuarios?					
14	¿La empresa atiende las necesidades específicas de los usuarios?					
15	¿Los trabajadores cumplen con sus funciones que la empresa les define?					

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.



 DNI... 23924870



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 02

ESCALA DE VALORACIÓN - SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Título del Proyecto: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EPS EMAPAT S.A, PUERTO MALDONADO 2019”**

Nombre de los Investigadores: **María Esther Moreno Reyna**

Nombre el experto: **Dr. Eusebio SalasTincusi**

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores señalados y evaluar en la escala de: Excelente, muy bueno, bueno, regular y malo.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa sin ambigüedades.		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos.		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque es una adaptación de test ya validado por investigaciones anteriores		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de respuestas.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			
8	Marco de	Las preguntas han sido					



	referencia	redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.


DNI. 23914870

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS – EXPERTO 02



Puerto Maldonado, 08 de Marzo del 2019

Señor:

Mg. Alberto Martin Cruz Valdez

CIUDAD

**Asunto : Validación de instrumentos a
través de juicio de expertos**

Me es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente, así mismo hacerle de su conocimiento que siendo Bachiller de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Privada TELESUP, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de mi proyecto es: “**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EPS EMAPAT S.A PUERTO MALDONADO, 2019**”; y siendo necesario contar con la aprobación de docentes especializados, para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado prestigio y experiencia en la docencia e investigación; para que se sirva evaluar las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación que hago llegar, contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

María Esther Moreno Reyna
DNI N° 45357776



DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1:

CALIDAD DE ATENCION

Se entiende como un servicio que se presta a quienes se benefician de la misma. Lleva implícita dos conceptos básicos, los de eficacia (sirve aquello para lo que fue realizado) y eficiencia (relación entre el costo y el resultado). Gestión, Calidad y Competitividad.

VARIABLE 2:

SATISFACCION DEL USUARIO

En el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos

Dimensiones de las variables

CALIDAD DE ATENCION

DIMENSIÓN 1: RESPETO

Considera a la persona como sujeto de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales.

DIMENSIÓN 2: EQUIDAD

El usuario está siendo tratado con ecuanimidad en comparación a otros.

DIMENSIÓN 3: INFORMACION COMPLETA

Provisión de contenidos, veraces, oportunos y entendibles por las personas o público, que le permite tomar decisiones sobre su salud.

Dimensiones de las variables

SATISFACCION DEL USUARIO

DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD

Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.

DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Es la disposición para ayudar a los clientes y para proveer un servicio en relación al manejo del tiempo del paciente

Instrumento 1

INSTRUCCIONES: Por favor, marque con una X, en el casillero que corresponda, la alternativa que considere conveniente, debiendo responder en orden, según a la valoración siguiente:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEMS		1	2	3	4	5
1	¿Demuestran interés en la atención que realizan en la empresa?					
2	¿Tienen consideración a todo tipo de personas que visitan a la empresa buscando el servicio?					
3	¿Consideran importante atender de manera ordenada?					
4	¿Ofrecen el saludo a todas las personas que están de visita en la empresa?					
5	¿Consideran importante la atención de personas discapacitadas?					
6	¿Atienden a las personas que buscan el servicio de manera igualitaria?					
7	¿Consideran importante a todos los usuarios que visitan a la empresa?					
8	¿Atienden los pedidos en el orden correspondiente?					
9	¿Cuándo realizan las mediciones del servicio lo hacen como debe ser?					
10	¿Cumplen con las funciones encomendadas en la empresa para desarrollarla?					
11	¿Cumplen con los procedimientos para culminar con el servicio que requieren los clientes?					
12	¿Entregan información que sirve para lograr los objetivos propuestos por la empresa?					
13	¿Entregan información con datos fiables para obtener mejores procedimientos?					
14	¿Cuándo el usuario necesita de los servicios que brinda la empresa le orientan adecuadamente?					
15	¿Presentan propuestas para la mejor forma de atención al público?					



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 02

ESCALA DE VALORACIÓN - SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Título del Proyecto: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EPS EMAPAT S.A, PUERTO MALDONADO 2019”**

Nombre de los Investigadores: **María Esther Moreno Reyna**

Nombre el experto: **Mg. Alberto Martin Cruz Valdez**

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores señalados y evaluar en la escala de: Excelente, muy bueno, bueno, regular y malo.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa sin ambigüedades.		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos.		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque es una adaptación de test ya validado por investigaciones anteriores		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de respuestas.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del		X			



	referencia	redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.					
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.					
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.					

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.

DNI.....04801338.....

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS – EXPERTO 03



DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1:

CALIDAD DE ATENCION

Se entiende como un servicio que se presta a quienes se benefician de la misma. Lleva implícita dos conceptos básicos, los de eficacia (sirve aquello para lo que fue realizado) y eficiencia (relación entre el costo y el resultado). Gestión, Calidad y Competitividad.

VARIABLE 2:

SATISFACCION DEL USUARIO

En el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios la medida en la que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos

Dimensiones de las variables

CALIDAD DE ATENCION

DIMENSIÓN 1: RESPETO

Considera a la persona como sujeto de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales.

DIMENSIÓN 2: EQUIDAD

El usuario está siendo tratado con ecuanimidad en comparación a otros.

DIMENSIÓN 3: INFORMACION COMPLETA

Provisión de contenidos, veraces, oportunos y entendibles por las personas o público, que le permite tomar decisiones sobre su salud.

Dimensiones de las variables

SATISFACCION DEL USUARIO

DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD

Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.

DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Es la disposición para ayudar a los clientes y para proveer un servicio en relación al manejo del tiempo del paciente



Puerto Maldonado, 08 de Marzo del 2019

Señor:

Mg. Gyno Alberto Cruz Velásquez

CIUDAD

Asunto : Validación de instrumentos a través de juicio de expertos

Me es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente, así mismo hacerle de su conocimiento que siendo Bachiller de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Privada TELESUP, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título de mi proyecto es: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EPS EMAPAT S.A PUERTO MALDONADO, 2019”**; y siendo necesario contar con la aprobación de docentes especializados, para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado prestigio y experiencia en la docencia e investigación; para que se sirva evaluar las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación que hago llegar, contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

María Esther Moreno Reyna
DNI N° 45357776



INSTRUMENTO 02

Instrucciones: Marque en el casillero en blanco con una X la alternativa que usted considera válida, teniendo en cuenta la pregunta a responder, de acuerdo a la valoración siguiente:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
1	2	3	4	5

CUESTIONARIO PARA USUARIOS

ITEMS		1	2	3	4	5
1	Cuando la empresa promete un servicio ¿lo hace?					
2	¿La empresa realiza bien el servicio por primera vez?					
3	¿Cuando un usuario tiene problemas con el servicio la empresa muestra interés en solucionarlo?					
4	¿La empresa insiste en mantener registros exentos de errores?					
5	¿La empresa concluye con el servicio en el tiempo prometido?					
6	¿Los trabajadores de la EPS EMAPAT S.A, avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?					
7	¿Los trabajadores de la EPS EMAPAT S.A, prometen brindar un servicio rápido a los clientes?					
8	¿Los trabajadores nunca están ocupados para responder a la inquietud de los usuarios?					
9	¿Los trabajadores de la EPS EMAPAT S.A, constantemente están predispuesto a los usuarios?					
10	¿Los trabajadores encargados de la atención de reconexión lo hacen en el tiempo establecido?					
11	¿La empresa brinda a los usuarios una atención individualizada?					
12	¿El horario de trabajo de los servidores de la empresa es el adecuado para todos los usuarios?					
13	¿La empresa designa trabajadores que presten atención personalizada a los usuarios?					
14	¿La empresa atiende las necesidades específicas de los usuarios?					
15	¿Los trabajadores cumplen con sus funciones que la empresa les define?					

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.


 DNI. 79619631



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 02

ESCALA DE VALORACIÓN - SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Título del Proyecto: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EPS EMAPAT S.A, PUERTO MALDONADO 2019”**

Nombre de los Investigadores: **María Esther Moreno Reyna**

Nombre el experto: **Mg. Gyno Alberto Cruz Velásquez**

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores señalados y evaluar en la escala de: Excelente, muy bueno, bueno, regular y malo.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa sin ambigüedades.		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos.		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque es una adaptación de test ya validado por investigaciones anteriores		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de respuestas.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			
8	Marco de	Las preguntas han sido					



	referencia	redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.					
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.					
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.					

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.


.....
DNI. 74612631.....

CUESTIONARIO RESUELTO POR UN COLABORADOR



INSTRUMENTO 02

Instrucciones: Marque en el casillero en blanco con una X la alternativa que usted considera válida, teniendo en cuenta la pregunta a responder, de acuerdo a la valoración siguiente:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
1	2	3	4	5

CUESTIONARIO PARA USUARIOS

	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Cuando la empresa promete un servicio ¿lo hace?	X				
2	¿La empresa realiza bien el servicio por primera vez?					
3	¿Cuando un usuario tiene problemas con el servicio la empresa muestra interés en solucionarlo?					X
4	¿La empresa insiste en mantener registros exentos de errores?	X				
5	¿La empresa concluye con el servicio en el tiempo prometido?					
6	¿Los trabajadores de la EPS EMAPAT S.A, avisan a los usuarios el tiempo de conclusión del servicio?					X
7	¿Los trabajadores de la EPS EMAPAT S.A, prometen brindar un servicio rápido a los clientes?					
8	¿Los trabajadores nunca están ocupados para responder a la inquietud de los usuarios?			X		
9	¿Los trabajadores de la EPS EMAPAT S.A, constantemente están predispuesto a los usuarios?		X			
10	¿Los trabajadores encargados de la atención de reconexión lo hacen en el tiempo establecido?					X
11	¿La empresa brinda a los usuarios una atención individualizada?		X			
12	¿El horario de trabajo de los servidores de la empresa es el adecuado para todos los usuarios?					
13	¿La empresa designa trabajadores que presten atención personalizada a los usuarios?	X				
14	¿La empresa atiende las necesidades específicas de los usuarios?					
15	¿Los trabajadores cumplen con sus funciones que la empresa les define?	X				

ANEXO 5 MATRIZ DE DATOS DE LA MUESTRA EN EXCEL

BASE DE DATOS SE LA TESIS CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EPS EMAPAT S.A., PUERTO MALDONADO, 2019																													
VARIABLE V1 CALIDAD DE ATENCIÓN															VARIABLE V2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO														
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4
3	2	3	2	3	1	2	3	3	1	4	3	4	2	4	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	4	3	4	3
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	5	3	4	3	3	3	2	4	5	5	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	4	4	2	4	2	4	4	4	2	1	2	5	2	4	1	5	2	4	4
3	2	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	5	3	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	3	3	3
2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	3	2	4	2	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3
3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	2	2	3
4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	1	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	2	1	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5
4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5
4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5
4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4
5	4	4	5	1	2	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4

5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	
4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	4	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	
4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	4	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	4	
3	3	2	4	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	4	2	1	2	4	2	4	3	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	1	3	3	3	5	
5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	
3	2	3	2	3	1	2	3	3	1	4	3	4	2	4	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	4	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	5	3	4	3	3	3	2	4	5	5	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	4	4	2	4	2	4	4	4	2	1	2	5	2	4	1	5	2	4	4	
3	2	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	5	3	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	3	3	3	
2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	3	2	4	2	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3	
3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	
4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	2	2	3	
4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	2	1	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5
4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5
4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	
4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	
5	4	4	5	1	2	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3
4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	4	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	
4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	4	2	3	3	4	3	3	1	3	2	3	4	
3	3	2	4	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	4	2	1	2	4	2	4	3	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	1	3	3	3	5	
5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	
3	2	3	2	3	1	2	3	3	1	4	3	4	2	4	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	4	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	5	3	4	3	3	3	2	4	5	5	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	4	4	2	4	2	4	4	4	2	1	2	5	2	4	1	5	2	4	4	
3	2	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	5	3	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	3	3	3	
2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	3	2	4	2	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3	
3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	

PROGRAMACIÓN DE VARIABLES EN SPSS Vs 25

BASE DE DATOS MARIA MORENO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	
1	VAR00001	Numérico	8	0	¿Demuestran interés en la atención que realizan en la empresa?	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Numérico	8	0	¿Tienen consideración a todo tipo de personas que visitan a la empre...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Numérico	8	0	¿Consideran importante atender de manera ordenada?	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Numérico	8	0	¿Ofrecen el saludo a todas las personas que están de visita en la em...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Numérico	8	0	¿Consideran importante la atención de personas discapacitadas?	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Numérico	8	0	¿Atienden a las personas que buscan el servicio de manera igualitaria?	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Numérico	8	0	¿Consideran importante a todos los usuarios que visitan a la empresa?	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Numérico	8	0	¿Atienden los pedidos en el orden correspondiente?	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00009	Numérico	8	0	¿Cuándo realizan las mediciones del servicio lo hacen como debe ser?	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00010	Numérico	8	0	¿Cumplen con las funciones encomendadas en la empresa para des...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR00011	Numérico	8	0	¿Cumplen con los procedimientos para culminar con el servicio que r...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR00012	Numérico	8	0	¿Entregan información que sirve para lograr los objetivos propuestos ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR00013	Numérico	8	0	¿Entregan información con datos fiables para obtener mejores proced...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR00014	Numérico	8	0	¿Cuándo el usuario necesita de los servicios que brinda la empresa l...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VAR00015	Numérico	8	0	¿Presentan propuestas para la mejor forma de atención al público?	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00016	Numérico	8	0	Cuando la empresa promete un servicio ¿lo hace?	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00017	Numérico	8	0	¿La empresa realiza bien el servicio por primera vez?	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00018	Numérico	8	0	¿Cuando un usuario tiene problemas con el servicio la empresa mue...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VAR00019	Numérico	8	0	¿La empresa insiste en mantener registros exentos de errores?	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VAR00020	Numérico	8	0	¿La empresa concluye con el servicio en el tiempo prometido?	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VAR00021	Numérico	8	0	¿Los trabajadores de la EPS EMAPAT S.A, avisan a los usuarios el ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	VAR00022	Numérico	8	0	¿Los trabajadores de la EPS EMAPAT S.A, prometen brindar un serv...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	VAR00023	Numérico	8	0	¿Los trabajadores nunca están ocupados para responder a la inquiet...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	VAR00024	Numérico	8	0	¿Los trabajadores de la EPS EMAPAT S.A, constantemente están p...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

Abrir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

PAGINA 105 DE 137 240/3 PALABRAS 80%

11:06 p. m.

BASE DE DATOS DE LA MUESTRA EN SPSS Vs 25

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

3: VAR00004 4 Visible: 46 de 46 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAI
1	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	1	4	3	4	2	4	2	2	2	2	3
3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4
5	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	5	3	4	3	3	3	2	4	4	5
6	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4
7	3	2	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	5	3	3	3	5	5
8	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	3	2	4	4
9	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3
10	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3
11	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	2	1	3	5
14	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5
15	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
16	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
17	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
18	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4
20	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4
22	5	4	4	5	1	2	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5

Vista de datos Vista de variables

Guardar este documento IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

PAGINA 135 DE 137 24073 PALABRAS

11:44 p. m.

ANEXO 6 PROPUESTA DE VALOR

PROPUESTA DE VALOR

Calidad de atención y satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT S.A., Puerto Maldonado, 2019

En este siglo en especial en estos últimos años los términos “la calidad de atención se encuentran muy interesante en las empresas de hoy en día. La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. Sin embargo, dicha imagen en muchas ocasiones puede llegar a ser empleado por las organizaciones incorrectamente, afectando tanto al desarrollo y crecimiento de las mismas, por lo cual, principalmente se debe definir la importancia de dicho servicio al cliente, para poder estructurar adecuadamente la forma más óptima de llevarlo a cabo.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT SA de Puerto Maldonado, 2019. En ese sentido, la calidad de atención puede ser una estrategia empresarial, mediante la interacción con los usuarios de la entidad con la cual se está comprometido, proporcionando una buena información para encontrar y satisfacer aquellas necesidades que el cliente necesita. La razón de la existencia de las empresas son los clientes, debido a esto cada funcionario debe tener presente que el cliente es el primero, por eso quienes atienden un público deben estar muy bien identificados con el servicio para manejar siempre la respuesta adecuada.

Por esta razón la presente investigación está enfocada en dos variables calidad de atención y satisfacción el termino satisfacción de los usuarios en los últimos años ha tenido un auge significativo en la importancia que significa para la administración de los servicios de salud, ahora bien, resulta imperativo primero que todo definir qué significa el termino satisfacción; se considera que la satisfacción del cliente es el resultado final de la calidad en los servicios, como

factor clave para la conservación de clientes, la calidad es un antecedente importante de la satisfacción, sobre la cual se ejerce una influencia clara y significativa; y por tanto “Cuando de verdad ofrecemos al comprador todo... lo que espera encontrar el comprador queda satisfecho.

La presente propuesta investigativa, es importante porque permitirá

Con los resultados que se ha obtenido en esta investigación se pudo encontrar que si existe una gestión de calidad y la satisfacción del usuario es un indicador fundamental, que mide de manera objetiva la calidad de atención de los servicios de la empresa según el nivel de satisfacción de los usuarios.

La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias. Actualmente, existe una gran y ardua competencia entre las empresas por ser el primero en obtener la atención del cliente, mismo que puede llegar a tardar un largo proceso para convertirse en un cliente principal, consistiendo en frecuentes visitas a la entidad, o bien, de varias adquisiciones del producto que se ofrece, dependiendo del giro de la empresa; pero que a su vez, puede bastar con solo un minuto de romper las políticas establecidas para la calidad en el servicio, para perder ese cliente y que este opte por ir hacia la competencia. Por lo anterior, no se debe perder el objetivo de cumplir con la satisfacción al cliente, y cuidar celosamente de ellos, procurando mantener un juicio razonable y mostrando siempre una buena imagen de la empresa. Por los puntos planteados anteriormente, se cree que cada empresa debe darse a la tarea de conocer temas estratégicos sobre la calidad del servicio al cliente, para poder desempeñarla correctamente dentro de la misma y ampliar su cartera de clientes, gracias a la creación de una imagen más optima y seguido del aumento de recomendaciones, desarrollando un ambiente más confortable tanto para sus empleados, clientes actuales y futuros clientes

“EL AGUA ES VIDA, VECINO LA EPS EMPAT PUERTO MALDONADO TRABAJAMOS POR LA SALUD DE TU FAMILIA, AYUDANOS”



EPS EMPAT S.A.

“AÑO LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”
“MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ”

EPS EMPAT S.A.
CARGO
Gerencia de Asesoría

Puerto Maldonado, 07 febrero de 2019

CARTA N° 0012-2019-GAF-EPS EMPAT S.A.

SEÑOR:
JUAN HIDALDO PAREDES

Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACION PARA USO DE
INSTRUMENTOS Y REALIZACION DE
ESTUDIOS.

REF. : CARTA N°001-201/JGHP/MEMR

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en atención a lo solicitado en el documento de la referencia, se autoriza el uso de instrumentos y la realización de estudios en nuestra entidad, para lo cual deberá de realizar las previas coordinaciones con la Gerencia de Comercial.

Sin otro en particular, me suscribo de Usted.

Atentamente.

EPS EMPAT S.A.
Entidad Privada de Servicios de Utilidad Pública
Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tumbes
Santiago de Tumbes

[Firma]

CPCC, Eddy R. Estigarribia Trancoso
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS (H)

B 8/02/2019
Hora: 9:13 am

C.c.
Archivo
ERETmda



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"
"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ"

Puerto Maldonado, 01 de Febrero de 2019

CARTA N°001-201/JGHP/MEMR

**ECON. MIGUEL FRISANCHO VARGAS
GERENTE GENERAL (E) DE LA EPS EMAPAT S.A**

PRESENTE:

EPS EMAPAT S.A. SECRETARIA GERENCIA GENERAL	
N° DE EXP.	387
FECHA	01 FEB 2019
HORA	16:00 P.M. 01
FIRMA:	<i>[Signature]</i>

ASUNTO: SOLICITA AUTORIZACION PARA APLICACION DE INSTRUMENTOS Y REALIZAR EL ESTUDIO EN LA ENTIDAD

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle, que en condición de alumnos BACH. EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y ADMINISTRACION FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES de la UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP – Puerto Maldonado, venimos realizando el trabajo de investigación denominado:

Calidad de atención y Satisfacción del usuario en la EPS EMAPAT S.A Puerto Maldonado, 2019

Por tal razón, solicito mediante un documento, nos brinde la AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA APLICACIÓN DE MIS INSTRUMENTOS Y UTILIZAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD PARA PODER PROSEGUIR CON LA PRESENTE INVESTIGACIÓN.

Agradezco por anticipado su aceptación al presente, quedando de usted muy reconocido.

Atentamente;

[Signature]

JUAN G. HIDALGO-PAREDES

EPS EMAPAT S.A. Administración y Finanzas	
DNI:	04820860
N° DE EXP.	476
FECHA	04 FEB 2019
HORA	3:40 P.M. 01
FIRMA:	<i>[Signature]</i>

[Signature]

MARIA ESTHER MORENO REYNA

EPS EMAPAT S.A.	
DNI:	45357776
N° DE EXP.	107
FECHA	06 FEB 2019
FIRMA:	

ANEXO 8
REGISTRO FOTOGRÁFICO



APLICANDO LA ENCUESTA A LOS POBLADORES DEL BARRIO TAMBOPATA