



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ciencias Sociales**

**Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación**

**Nivel de satisfacción del usuario del área de gerencia comercial en la EPS  
Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022**

**Tesis**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la  
Comunicación**

**Autoras**

**Ana Carolina Laos Gálvez**

**Zuleika Geraldine Ramos Panana**

**Asesora**

**M(a) Cristina Johanna Toledo Toledo**

**Huacho – Perú**

**2024**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE .....

CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL .....

### INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Ana Carolina Laos Gálvez	44391818	03 - 02 - 2023
Zuleika Geraldine Ramos Panana	70258739	03 - 02 - 2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Cristina Johanna Toledo Toledo	46073661	0000-0002-5591-2539
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Henry William Marcelo Castillo	07801377	0000-0001-6465-7755
Juana María Anselmo Arrunátegui	16752469	0000-0002-0605-6035
Hemerson Rostay Paredes Jiménez	44470184	0000-0002-1798-6481

# NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL AREA DE GERENCIA COMERCIAL EN LA EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A., HUACHO 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Quartz Hill High School Trabajo del estudiante	1%
3	<a href="http://repositorio.ulasamericas.edu.pe">repositorio.ulasamericas.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://app.unjfsc.edu.pe">app.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	<a href="http://repositorio.utelesup.edu.pe">repositorio.utelesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to University of Edinburgh Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="http://intra.uigv.edu.pe">intra.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL AREA DE  
GERENCIA COMERCIAL EN LA EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A.,  
HUACHO 2022**

**Línea de Investigación:** Ciencias Sociales, Interdisciplinariedad

Bach. Laos Gálvez, Ana Carolina

Bach. Ramos Panana, Zuleika Geraldine

**TESIS DE PREGRADO**

**Asesora:** Toledo Toledo, Cristina Johanna

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
HUACHO  
2022**

---

Toledo Toledo, Cristina Johanna

**ASESORA**

---

M(o) Marcelo Castillo, Henry William

**PRESIDENTE**

---

M(o) Anselmo Arrunátegui, Juana María

**SECRETARIO**

---

M(o) Paredes Jiménez, Hemerson Rostay

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Al esfuerzo y dedicación para elaborar el presente trabajo, a la constancia para conseguir nuestras metas y no flaquear, a lo que nos falta cumplir, que sea siempre nuestro constante, proponernos llegar lejos y brillar.

Laos Gálvez, Ana Carolina

A mi hija, que llegó a mi vida para llenarme de alegría e impulsarme a seguir adelante.

Ramos Panana, Zuleika Geraldine

## AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a nuestra asesora por sus enseñanzas y tiempo dedicado para elaborar nuestro trabajo, a todos los motivos que nos hacen fuertes y constantes para lograr lo que deseamos, a mi querida familia por la formación; orgullosa de mis cortos pasos, al trayecto que falta recorrer. que sigue siendo el ideal y nos hace permanecer fuertes y decididos.

Laos Gálvez, Ana Carolina

A Dios, por ser mi amigo fiel, mi fortaleza,  
mi esperanza, mi ayuda.

Ramos Panana, Zuleika Geraldine

## ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
Resumen	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN	12

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problema general	13
1.2.2 Problemas específicos	13
1.3 Objetivos de la investigación	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
1.4 Justificación de la investigación	13
1.5 Delimitaciones del estudio	13
1.6 Viabilidad del estudio	13

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	14
2.1.1 Investigaciones internacionales	14
2.1.2 Investigaciones nacionales	14
2.2 Bases teóricas	14

	7
2.3 Bases filosóficas	14
2.4 Definición de términos básicos	14
2.5 Hipótesis de investigación	14
2.5.1 Hipótesis general	14
2.5.2 Hipótesis específicas	14
2.6 Operacionalización de las variables	15

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

3.1 Diseño metodológico	16
3.1.1 Tipo de investigación	16
3.1.2 Nivel de investigación	16
3.1.3 Diseño de investigación	16
3.1.4 Enfoque de investigación	16
3.2 Población y muestra	16
3.2.1 Población	16
3.2.2 Muestra	16
3.3 Técnicas de recolección de datos	16
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	16

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1 Análisis de resultados	17
4.2 Contrastación de hipótesis	17

### **CAPÍTULO V DISCUSIÓN**

5.1 Discusión	18
---------------	----

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1 Conclusiones	19
------------------	----

6.2 Recomendaciones	19
---------------------	----

### **REFERENCIAS**

**20**

7.1 Fuentes documentales	20
--------------------------	----

7.2 Fuentes bibliográficas	20
----------------------------	----

7.3 Fuentes hemerográficas	20
----------------------------	----

7.4 Fuentes electrónicas	20
--------------------------	----

### **ANEXOS**

**21**

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA	21
---------------------------	----

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS	22
---------------------------------------	----

03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO	23
-------------------------------------	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Instalaciones adecuadas .....	32
<b>Figura 2:</b> Servicio personalizado.....	33
<b>Figura 3:</b> Servicio de atención.....	34
<b>Figura 4:</b> Horarios establecido .....	35
<b>Figura 5:</b> Estándares de calidad.....	36
<b>Figura 6:</b> Tiempos establecidos .....	37
<b>Figura 7:</b> Solución rápida .....	38
<b>Figura 8:</b> Expectativas de atención.....	39
<b>Figura 9:</b> Empatía con el usuario.....	40
<b>Figura 10:</b> Capaz y competente .....	41
<b>Figura 11:</b> Deficiencia técnica.....	42
<b>Figura 12:</b> Confianza en la atención.....	43
<b>Figura 13:</b> Herramientas modernas .....	44
<b>Figura 14:</b> Herramientas adecuadas .....	45
<b>Figura 15:</b> Resolver problemas .....	46
<b>Figura 16:</b> Identificación adecuada .....	47
<b>Figura 17:</b> Tramites vía web.....	48
<b>Figura 18:</b> Material informativo.....	49
<b>Figura 19:</b> Información accesible.....	50
<b>Figura 20:</b> Proporción de reglamentos y procesos administrativos.....	51
<b>Figura 21:</b> Documentación básica y entendible .....	52
<b>Figura 22:</b> Nivel de satisfacción.....	53
<b>Figura 23:</b> Calidad de servicio .....	54
<b>Figura 24:</b> Nivel de fiabilidad .....	55
<b>Figura 25:</b> Canales de Información .....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Distribución y porcentaje sobre instalaciones adecuadas .....	32
<b>Tabla 2:</b> Distribución y porcentaje sobre servicio personalizado.....	33
<b>Tabla 3:</b> Distribución y Porcentaje sobre servicio de atención .....	34
<b>Tabla 4:</b> Distribución y porcentaje sobre horarios establecidos.....	35
<b>Tabla 5:</b> Distribución y porcentaje sobre estándares de calidad.....	36
<b>Tabla 6:</b> Distribución y Porcentaje sobre tiempos establecidos .....	37
<b>Tabla 7:</b> Distribución y porcentaje sobre solución rápida.....	38
<b>Tabla 8:</b> Distribución y porcentaje sobre expectativas de atención .....	39
<b>Tabla 9:</b> Distribución y porcentaje sobre empatía con el usuario .....	40
<b>Tabla 10:</b> Distribución y porcentaje sobre capaz y competente.....	41
<b>Tabla 11:</b> Distribución y porcentaje sobre deficiencia técnica.....	42
<b>Tabla 12:</b> Distribución y porcentaje sobre confianza en la atención.....	43
<b>Tabla 13:</b> Distribución y porcentaje sobre herramientas modernas .....	44
<b>Tabla 14:</b> Distribución y porcentaje sobre herramientas adecuadas .....	45
<b>Tabla 15:</b> Distribución y porcentaje sobre resolver problemas .....	46
<b>Tabla 16:</b> Distribución y porcentaje sobre identificación adecuada.....	47
<b>Tabla 17:</b> Distribución y porcentajes sobre tramites vía web.....	48
<b>Tabla 18:</b> Distribución y porcentaje sobre material informativo.....	49
<b>Tabla 19:</b> Distribución y porcentaje sobre información accesible .....	50
<b>Tabla 20:</b> Distribución y porcentaje sobre proporción de reglamentos y procesos administrativos .....	51
<b>Tabla 21:</b> Distribucion y porcentaje sobre documentación entendible y básica .....	52
<b>Tabla 22:</b> Tabla de frecuencia de nivel de satisfacción del usuario .....	53
<b>Tabla 23:</b> Calidad de servicio.....	54
<b>Tabla 24:</b> Nivel de fiabilidad.....	55
<b>Tabla 25:</b> Canales de información.....	56

## Resumen

**Objetivo:** El objetivo de la presente investigación es determinar el nivel de satisfacción del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022

**Métodos:** El diseño de investigación es de tipo básica, nivel descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal. El método es cuantitativo donde la muestra de estudio estuvo conformada por 65 usuarios de la Gerencia Comercial de la EPS ALN, sub área de atención al cliente, atendidos en el mes de octubre 2022. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, utilizando el cuestionario como instrumento compuesto por 21 preguntas en escala de Likert.

**Resultados:** Los resultados a los que se llegó finalmente fue que en cuanto a la variable nivel de satisfacción el 60 % de los usuarios manifiestan ubicarse en el nivel medio y el 16,92 % de los usuarios manifiestan encontrarse en el nivel bajo.

**Conclusión:** Las conclusiones a las que se llegó con la investigación es que se aceptó la hipótesis de investigación y se descartó la hipótesis nula; afirmando que existe un nivel medio de satisfacción del usuario del área de la gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022

Palabras clave: Nivel de satisfacción del usuario, calidad de servicio, nivel de fiabilidad, canales de información

## Abstract

**Objective:** The objective of the present investigation is to determine the level of user satisfaction of the commercial management area in the EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022

**Methods:** The research design is of a basic type, descriptive level, with a non-experimental cross-sectional design. The study sample consisted of 65 users of the EPS ALN Commercial Management, customer service sub area, attended in the month of October 2022. The data collection technique was the survey, using the questionnaire as an instrument composed of 21 questions on a Likert scale.

**Results:** The results that were finally reached were that regarding the level of satisfaction variable, 60% of the users state that they are located at the medium level and 16.92% of the users state that they are at the low level.

**Conclusion:** The conclusions reached with the investigation is that the research hypothesis was accepted and the null hypothesis was discarded; affirming that there is an average level of user satisfaction in the area of commercial management in the EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022

**Keywords:** Level of user satisfaction, quality of service, level of reliability, information channels

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es un concepto que está muy ligado a la calidad del servicio prestado, los cuales no se presentan de forma clara, ni con resultados concretos que permitan saber qué es lo que realmente está pasando, un claro ejemplo es el servicio brindado en la EPS de Aguas de Lima Norte S.A. en cuanto a la satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio; por ende, conocer su nivel en cuanto a la calidad posibilita evitar errores y reafirmar fortalezas para desarrollar un sistema que ofrezca la atención de calidad que demandan los usuarios, además existen aspectos intermedios, en la atención por parte de los empleados quienes pueden posibilitar la implementación de procesos de mejora continua de la calidad. Estos son factores que mejorarán significativamente la experiencia del usuario en términos de calidad del servicio.

El estudio incluye la siguiente estructura:

El Capítulo I se compone del planteamiento del problema de investigación, en el que se describe la realidad problemática que conlleva a la investigación, seguido de trabajos previos, con teorías relacionadas, formulación del problema, objetivos, justificación, delimitación y viabilidad de la investigación.

El Capítulo II, corresponde a la realización de los antecedentes de la investigación tanto a nivel nacional como internacional, donde podemos observar que la calidad del servicio de las empresas de servicio de saneamiento es una problemática que no solo se vive a nivel local, sino que en muchos lugares de nuestro país. También se incluyen en este capítulo, las bases teóricas, la definición de los términos básicos, las bases filosóficas, definición de términos básicos, el planteamiento de las hipótesis de investigación que posteriormente permitirán plantear las hipótesis generales y específicas de investigación y la operacionalización de las variables para lo cual se hace uso de una matriz de consistencia.

El Capítulo III, corresponde al diseño de la metodología. donde encontraremos el tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación y enfoque de investigación, así como la presentación de la población y muestra de estudio, las técnicas de recolección de datos que se han utilizado para aplicar a la muestra de estudio y las técnicas para el procesamiento de información.

El Capítulo IV, que corresponde al análisis de los resultados, el cual incluye tablas y figuras que corresponden a los resultados obtenidos a través del procesamiento de los datos. Así como tablas de frecuencia y figuras estadísticas porcentuales.

También se incluye la contrastación de hipótesis que permite arribar a las primeras conclusiones de la investigación y las hipótesis específicas de investigación.

El Capítulo V, que corresponde a la discusión de los resultados donde explicamos los resultados de la variable con sus respectivas dimensiones, luego se presenta la contrastación de resultados con otras tesis de investigación iguales o contrarios a nuestros resultados sobre el planteamiento de las hipótesis.

El Capítulo VI corresponde a la presentación de las conclusiones donde explicaremos cada dimensión con su respectiva hipótesis planteada, a lo cual afirmaremos o negaremos por cada dimensión; las recomendaciones al igual que las conclusiones con da dimensión e hipótesis planteada a lo cual el autor propondrá con la finalidad de mejorar la realidad problemática que existe en el contexto investigado.

Asimismo, al final se adjuntan las referencias divididas en, documentales, bibliográficas, hemerográficas y electrónicas con las cuales se ha podido elaborar la parte teórica de la investigación y ha permitido direccionar la parte práctica de la misma.

Y los anexos, que están conformados por la matriz de consistencia, los instrumentos de recolección de datos y la base de datos.

## **Capítulo I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

En el mundo se ha identificado en los últimos años un interés por la calidad en los servicios públicos enmarcados por el constante cambio de la administración pública y su relación con los ciudadanos, Antes, eran solo los “administrados” los cuales se encontraban más o menos conformes con los servicios que les brindaba la administración pública y han pasado a ser ciudadano – cliente, que sabe que paga y que por ende exigen a cambio un servicio de calidad.

En el Perú la modernización de la gestión pública comprende un proceso continuo de mejora con el fin de que las acciones del Estado respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Implica mejorar la forma en la que el Estado hace las cosas, introducir mecanismos más transparentes y eficientes, enfocarse en mejorar los procesos de provisión de bienes y servicios, entre otros aspectos. Bajo este contexto las organizaciones han ido desarrollando estrategias que permitan mejorar la calidad de eficiencia en cuanto a la atención y satisfacción al usuario con relación a un servicio de calidad.

La satisfacción se define como la valoración que realizan las personas usuarias sobre la calidad percibida del servicio que reciben de la entidad pública. Existen elementos presentes según la Secretaría de Gestión Pública (2019), como bienes y servicios, que repercuten de forma significativa en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas.

La satisfacción del usuario es una dimensión e indicador de calidad de atención brindada en los servicios de una empresa tanto del sector público o privado; conocer su nivel posibilita evitar errores y reafirmar fortalezas para desarrollar un sistema que ofrezca la atención de calidad que demandan los usuarios.

Asimismo, para William Edwards Deming: “Calidad es satisfacción del cliente” y en su caso era una lucha constante por continuar satisfaciendo al cliente, pues sus requerimientos cambiaban constantemente. Dicho autor centraba sus estudios en la mejora continua de la calidad, la cual se centraba en el usuario (Deming, 1986).

En este sentido, las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) tienen el mandato de atender a la población urbana que se encuentre en su ámbito de atención. En el Perú existe en la actualidad un déficit en el abastecimiento de agua potable a sectores importantes de la población urbana. Aproximadamente tres millones de personas, del ámbito de atención de las 50 EPS en el país, no cuentan con este servicio en sus hogares. De esta población sin acceso al servicio, poco menos de dos millones se encuentra en Lima, y el restante en las otras regiones del país. Esta situación se da por un fuerte aumento de la población urbana en el país y una inversión en infraestructura que no ha ido a la par.

Asimismo, este crecimiento de la población en las principales ciudades del país se da generalmente en las zonas urbanas más alejadas, lo que hace más difícil y más costosa la instalación y mantenimiento de la infraestructura necesaria para brindar el servicio.

La EPS Aguas de Lima Norte S.A, se encuentra dentro del Sector del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Institución Rectora en lo que respecta a Saneamiento. En asuntos relacionados a la economía, se encuentra comprendido dentro del presupuesto de las Empresas Municipales del Sector Público y está sujeta a la regulación y supervisión de los servicios que presta por la Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento – SUNASS.

La Entidad Prestadora de Servicios Aguas de Lima Norte, a lo largo de sus años ha constituido importantes logros y desafíos para la historia del Saneamiento en la provincia de Huaura. Durante este tiempo se han realizado importantes obras en las que nuestros colaboradores han tenido una relevante contribución para lo que es ahora nuestra empresa de saneamiento, proyectándose de esta manera llegar a más usuarios y brindar cada día un mejor servicio a la colectividad.

La EPS AGUAS DE LIMA NORTE HUACHO S.A, en la actualidad cuenta con 13 estaciones de bombeo para suministrar el servicio a cercado de Huacho, Végueta cuenta en la actualidad con 3 estaciones de bombeo y Sayán solo 1 estación de bombeo.

Dentro de las dificultades que se pueden apreciar están los problemas de mantenimiento a los pozos de bombeo de agua los cuales se encargan de la extracción y distribución del elemento líquido vital, dificultando las horas de abastecimiento de los usuarios de los 12 sectores del cercado de huacho, ya que es la mayor zona con población de distribución a comparación de Végueta y Sayán. Sin embargo, también existen problemas

como en las tuberías de la población para la evacuación de las aguas servidas, las mismas que tienen muchos años de antigüedad, lo que ocasiona que colapsen muchos tramos donde se encuentran las redes matrices; también, la falta de tapas de buzones, lo que es aprovechado por los pobladores para arrojar basura y desperdicios en las alcantarillas, perjudicando a la misma población.

Existe el tema sobre el desconocimiento de la población de cómo cuidar el recurso hídrico, no hay mayor preocupación por arreglar o renovar sus instalaciones de conexión de agua y alcantarillado ocasionando atoros y más deterioro de las conexiones. Por otro lado, por parte de los usuarios existen las conexiones clandestinas no autorizadas; el ANF (agua no facturada), siendo un problema grande para la EPS al momento de invertir, falta mucho por hacer, es hora de empezar y concientizar a la población, que haga un buen uso del servicio del agua y que estos sean BUENOS USUARIOS, y no limitarse solo a pagar por un servicio básico, muchas veces mal brindado.

Otro aspecto es la información que se brinda al usuario, la institución no logra coberturar un servicio de atención satisfactorio presentando diversas dificultades en la atención que son motivos de quejas para los usuarios de la EPS, no logrando tener un usuario identificado con el servicio, ya que las diversas problemáticas que adolecen a la institución, se ven reflejados en los reclamos de los usuarios quienes no obtienen capacidad de respuesta eficiente, valorando negativamente el servicio; a su vez presenta un grado de fiabilidad ineficiente que no cumple las expectativas de calidad de servicio y atención recibida, de la misma forma no toman medidas efectivas para un buen sistema de información que permita tener un usuario informado con accesibilidad a los canales de comunicación.

Habiendo descrito las problemáticas presentes en la institución, es muy claro que necesitamos identificar el nivel de satisfacción del usuario para lograr un alto grado de satisfacción reconociendo el impacto positivo en la calidad de atención.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho - 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio del usuario del Área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022?

¿Cuál es el nivel de fiabilidad del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022?

¿Cuál es el nivel de los canales de información del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar el nivel de la calidad de servicio del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022

Determinar el nivel de fiabilidad del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022

Determinar el nivel de los canales de información del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022

## **1.4 Justificación de la investigación**

El presente trabajo de investigación permite diagnosticar el nivel de satisfacción del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022 utilizando técnicas e instrumentos de recolección de datos, para luego analizar e interpretar los resultados obtenidos del diagnóstico para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios, con el fin de proponer un diseño de gestión por procesos para la mejora del servicio. Así mismo, la presente investigación, servirá como base para otros estudios relacionados a entidades públicas, y así contribuir con la mejora de la calidad y el bienestar del ciudadano.

Por otro lado, la investigación metodológica nos permitirá conocer la realidad que presenta la institución y proporcionar nuevos soportes teóricos de lo ya existentes.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **1.5.1 Delimitación teórica**

El presente trabajo utilizó como soporte teórico diversas teorías encontradas sobre la variable nivel de satisfacción del usuario para fundamentar y explicar el objeto de estudio, así mismo se trabajó en función a sus dimensiones: Calidad de servicio, nivel de fiabilidad y canales de información.

### **1.5.2 Delimitación temporal**

La temporalidad de estudio se desarrolló y ejecutó en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2022

### **1.5.3 Delimitación espacial**

El estudio se desarrolló y ejecutó dentro de la institución entre los usuarios de la EPS Aguas de Lima Norte S.A., en la provincia de Huaura. Distrito de Hualmay.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

La tesis fue viable porque se contó con el apoyo de la institución y con el permiso pertinente para acceder a la información, documentación y coordinación con los encargados para aplicar el instrumento de investigación al usuario.

Por otro lado, el fue posible porque se cuenta con el recurso tecnológico, una amplia información bibliográfica y de la misma forma los recursos propios para financiarla.

## Capítulo II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Investigaciones internacionales

(Boza, R. & Solano, E., 2017) en su trabajo de investigación *Servicios de Salud Sostenible con mención en gerencia de salud titulado "*, para obtener el grado de maestría en administración. Plantea como objetivo encontrar y calcular el nivel de satisfacción que se brinda al cliente. En cuanto a la metodología se ha estudiado a una población de 176 usuarios y una muestra de 121 personas, utilizando un muestreo aleatorio con un enfoque de investigación cuantitativo, empleando el método hipotético deductivo. Finalizando la investigación obtuvo como resultado que el servicio brindado en la UCI, fue de excelente condición con respecto hacia los cuidados a los pacientes; pero los familiares de los usuarios desaprueban la atención recibida manifestando que obtuvieron falta de empatía y mal trato por parte del personal de salud.

(Álvarez, R. , 2017) , en su investigación titulada: *Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar "Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Nicaragua, febrero y marzo 2017*, tuvo como objetivo: Definir y evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, sobre el tipo de calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Con respecto a la metodología utilizó un procedimiento de muestro probabilístico aleatorio usando una muestra facilitadora por 36 pacientes hospitalizados, su tipo de estudio fue descriptivo de corte transversal que permitió calcular la calidad de atención que se recibía en el nosocomio. De lo expresado, el autor concluyó que el servicio privado de hospitalización es satisfactorio, aumentando los niveles de calidad óptimas y adecuadas, demostrando que el personal médico tiene una excelente relación directa con los pacientes. Afirmando que, si existe una diferenciación entre las instituciones de tipo pública y privada, considerando que son más competitivos y rentables con respecto a la atención que se brinda.

(Maggi, V, 2018), en su tesis de maestría titulada: *Estimar la calidad de la atención en función a la satisfacción de los pacientes de los Servicios de Emergencia Pediátrica Hospital General de Milagro*, sustentada en la Universidad Católica de Santiago de

Guayaquil-Ecuador, toma como objetivo calcular la calidad de atención dada por emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro, la metodología usada fue una investigación probabilístico aleatorio, utilizando el método de estudio descriptivo, observacional transversal para evaluar la calidad de atención y el grado de escala de satisfacción lograda, donde se implicó la satisfacción de los usuarios a través de una encuesta exitosa que se trabajó en una muestra empírica de 357 usuarios estables en los registro de atención constante. Al culminar su investigación concluyó lo siguiente: que todos los servicios no cumplían con sus expectativas, implicada la falta de cordialidad en el trato es por ello que el autor indica que existe una diferencia entre calidad de atención y correlación directa, donde los factores se pudieron determinar con dicha investigación detectando que el tipo de servicio que se ofrecía en dicha entidad no proporciona la seriedad al paciente.

(Cruz, F., 2019), En su investigación titulada: *Satisfacción de los usuarios de los Centros de Atención Psicosocial*, tiene como objetivo general evaluar la satisfacción de los usuarios con la asistencia en los Centros de Atención Psicosocial y su asociación con factores clínicos y sociodemográficos. La metodología de la investigación es transversal, cuantitativo, teniendo como muestra poblacional 55 usuarios de 5 Centros de Atención Psicosocial, como instrumento para la investigación se utilizaron las entrevistas individuales estructuradas. Como resultados se obtuvo que los usuarios con menos años de escolaridad (escuela primaria) tuvieron 5 veces más probabilidades de tener menos satisfacción ( $p < 0,05$ ). Los usuarios con frecuencia de monitoreo intensivo fueron 5 veces más propensos a tener menos satisfacción que los usuarios que reciben monitoreo mensual ( $p < 0,05$ ). los autores llegaron a la conclusión que en la mayoría de los usuarios están satisfechos con el servicio y factores como la baja educación y la mayor frecuencia de seguimiento influyen en la satisfacción.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

(León, A., 2017), en su tesis titulada: *Niveles de Satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú. Chiclayo, 2016*. Sustentada en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. El objetivo establecido de este estudio es: Estimar los niveles de satisfacción y calidad de la atención médica en la consulta externa de dicho hospital, La metodología aplicada en esta investigación fue de carácter cuantitativo tratándose de un tipo de estudio descriptivo – prospectivo, la población atendida durante los tres meses fue evaluada y analizada en un muestreo de tipo probabilístico determinando cuantitativamente solo 384 participantes,

tomando un muestreo de 10,316 usuarios tomando los siguientes datos como sexo, edades y lugar de procedencia. Por lo tanto, el autor concluye que la gran cantidad de usuarios reflejó que está satisfecho con el tipo de atención que le brindan en los consultorios externos del nosocomio, como muestra en la presente investigación les servirá para seguir reforzando su trabajo de calidad que consideraran para su nuevo plan de mejora incluyendo los consultorios externos. Es de insustituible importancia que estas áreas sigan trabajando coordinadamente y articulada para poder delimitar las posibles falencias que puedan existir.

(Valera, E. , 2017), en su tesis titulada *Relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos la marquesita de la Universidad privada del Norte*, tiene como objetivo general determinar la Relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos la marquesita, la metodología aplicada es investigación cuantitativa, contando con 250 clientes, pero la observación aplicó a 152 clientes, por lo que la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente es directa, es decir a mayor gestión logística mayor satisfacción del cliente. El autor concluyó que a medida que una empresa crece comienza a producir problemas logísticos, como falta de inventario por mala previsión de ventas y falta de comunicación con los proveedores, ocasionando molestias a los clientes. El investigador elige un estudio de tipo descriptivo-correlativo y trata de averiguar la relación entre las variables de gestión logística y la satisfacción del cliente utilizando el coeficiente de Pearson y la prueba de Chi Cuadrado.

(Ortiz J. , 2017) En su tesis titulada: *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de santa maría – 2017 de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*, tiene como objetivo general demostrar si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas, de la municipalidad mencionada en el título de la investigación, el enfoque utilizado es el cuantitativo; teniendo como muestra representativa 230 usuarios. En la presente investigación llegó a la conclusión de que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017, al aplicar el estadístico Correlación de Pearson se pudo demostrar que la relación entre ambas variables de estudio alcanza un valor de 0.867, por lo tanto, no solo es significativa, sino que además es positiva y alta.

(Mendoza, N. & Placencia, M., 2020) En su investigación titulada: *Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global*. Tiene como objetivo general comparar el nivel de satisfacción en los pacientes con la calidad de atención brindada en el servicio de oftalmología de un hospital de segundo nivel de atención entre los años 2014 y 2018, además determinar la calidad global en el 2018. Se aplicó como metodología de estudio el estudio observacional, transversal, analítico. Se consideró una muestra de 678 pacientes y se utilizaron dos instrumentos: SERVQUAL que precisa el nivel de satisfacción en cinco dimensiones de calidad y SERVQHOS que mide la satisfacción por la calidad global del servicio recibido. Los autores llegaron a la conclusión que el nivel de "satisfecho" con la calidad de atención recibida comparado al 2018 que fue "levemente insatisfecho", y en la medición de la calidad global estuvieron satisfechos destacándose la atención del médico y el respeto mostrado a los pacientes.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Satisfacción del cliente:**

Consideramos que el creciente interés por la satisfacción del cliente/usuario es una parte importante de la evaluación de la calidad. argumenta que “la satisfacción se encuentra luego de la evaluación posterior a la compra del producto y las expectativas creadas antes de la compra”; así definen la satisfacción del cliente/usuario como el nivel del estado de ánimo de una persona que se produce cuando se compara la eficacia percibida de un producto o servicio con sus expectativas.

El modelo más común de intervención estatal en los servicios públicos de agua potable “es la provisión directa a través de organismos públicos o empresas en un sistema de monopolio natural para asegurar el bienestar colectivo del servicio con disponibilidad universal, bajo costo y la calidad necesaria para preservar y mantener salud pública.”, para lograr este fin, el estado desarrolla una política pública; las correspondientes al sector de alcantarillado dictadas por el MVCS (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento), el cumplimiento obligatorio de la EPS, que es la encargada de la prestación de los servicios en el casco urbano, las inversiones del sector son responsabilidad de los distintos niveles del gobierno y las EPS y, excepcionalmente, el sector privado, amparados por políticas encaminadas al desarrollo del sector (Corrales A., 2003)

(Kotler, P., 2016) define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar la efectividad percibida de un producto o servicio con sus experiencias". Establece que luego de adquirir un producto o servicio.

(Chunga, 2018) en su investigación: "Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Hualmay", define la satisfacción del usuario como la percepción del ciudadano sobre el grado con que se han cumplido sus requerimientos y expectativas del servicio recibido por la Municipalidad Distrital de Hualmay en un tiempo y espacio de su jurisdicción y que además se produce cuando el desempeño percibido del servicio alcanza las expectativas de los usuarios.

De acuerdo, (Comte A., 1830) en la filosofía del positivismo esta corriente abarca satisfactoriamente dando una contribución a la línea de ciencias sociales e interdisciplinaria, evolucionando y respaldando una investigación práctica y objetiva, situándose básicamente en el campo de las ciencias sociales, pero al mismo tiempo cuenta con diversos aspectos del ámbito de las ciencias de la comunicación porque forman parte de las relaciones públicas. Considerando que el progreso social es paralelo al desarrollo de las ciencias positivas, advirtiendo en las ciencias una relación inversamente proporcional entre el grado de complejidad y el ámbito de aplicación.

## **2.2.2 Dimensiones del Nivel de Satisfacción del Usuario**

### **2.2.2.1 Calidad de servicio**

La calidad de servicio al cliente cumple y supera una alta calidad de expectativas del cliente. Esto es sumamente importante porque, como ya hemos comentado, de ello puede depender el éxito de la empresa, el número de clientes, su fidelización e incluso las recomendaciones a otros consumidores. Puedes lograr lo anterior poniéndote en el lugar del comprador y anticipándote a problemas o dificultades que contribuyan al proceso de compra o la mala experiencia que ofreces. Necesitas saber qué busca tu audiencia, porque los consumidores demandan cada vez más un servicio mejor y de mayor calidad. Como marcas, tenemos la responsabilidad de cumplir con las expectativas del comprador porque la competencia en el mercado es cada vez más dura y tenemos que diferenciarnos de la competencia en términos de atención del público.

### **2.2.2.2 Nivel de Fiabilidad**

El nivel de fiabilidad es la prueba de grado o la precisión con la que una prueba mide una determinada característica, sea capaz o no de medirla (validez). En otras palabras, se dice que una prueba es confiable.

### **2.2.2.3 Canales de Información**

Los canales de información son los medio comunicación que a través del cual se transmite el mensaje del emisor al receptor. internet, teléfono, correo electrónico, mensajes de texto, radio, prensa, televisión; teniendo muchos canales de comunicación que podemos utilizar.

## **2.3 Bases filosóficas**

Diferentes autores han escrito sobre el concepto de satisfacción, presentando diferentes criterios y perspectivas.

(Álvarez C. , 2012) definen que “la satisfacción es la respuesta del cliente a la satisfacción”. Es una evaluación de un atributo de un producto o servicio, o del propio producto o servicio, que proporciona una recompensa agradable asociada con el consumo del producto o servicio (p. 17).

Para estos autores, la satisfacción refleja el cumplimiento de la expectativa; es decir, da respuesta al consumo del servicio. (Kotler, P., 2016), sugiere que luego de comprar u obtener un producto o servicio, los clientes experimentan uno de los siguientes tres niveles de satisfacción: Insatisfacción, Satisfacción, Complacencia

El nivel de satisfacción de un cliente o usuario facilita determinar su nivel de identificación con la institución o empresa. Por ello, las empresas ahora diseñan estrategias competitivas y campañas publicitarias agresivas para satisfacer a los clientes o usuarios. Este es el objetivo final de cualquier unidad de negocio o institución. Muchas empresas o instituciones consideran un aspecto importante y crucial conocer las valoraciones u opiniones de los consumidores o usuarios finales, con el objetivo de medir la eficacia o eficiencia lograda durante la prestación del servicio. Esta medida de satisfacción les permite evaluar y reconsiderar si realizar algunas mejoras en sus procedimientos y sistemas de atención y lineamientos para mejorar el capital humano. Cabe señalar que algunas instituciones realizan procesos de transformación con el objetivo de reorganizar procesos.

(Howard S. , 1969)entienden que la satisfacción es un estado cognitivo resultante de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida en relación con la inversión realizada.

(Oliver D., 1981) considera que la satisfacción es un estado psicológico final que se produce cuando el sentimiento en torno al consumidor entra en conflicto. de expectativas se refiere a sentimientos previos sobre la experiencia de consumo (p. 133).

Mirando y analizando las definiciones de varios autores, entendemos que este concepto ha cambiado a lo largo de los años y al mismo tiempo también ha cambiado su conceptualización y tiende a integrar lo cognitivo y lo afectivo. Y primero el consumidor o usuario experimenta el procesamiento de datos para luego recibir una respuesta afectiva. Al realizar ciertas inversiones de tiempo y dinero, debemos considerar las expectativas del consumidor para que tenga la oportunidad de recibir un producto o servicio que satisfaga sus necesidades y le permita una experiencia y adaptabilidad emocionalmente positiva y a la vez única. La satisfacción está determinada no solo por el desempeño percibido del producto para satisfacer las necesidades, sino también por el propio proceso relacionado con el servicio. La satisfacción es un término muy utilizado tanto en instituciones públicas como privadas. En el público al que nos enfocamos por la naturaleza de nuestra investigación, entendemos que el término ha sido definido por reconocidos autores según diferentes enfoques, pero el modelo al que se aplica contiene dos aspectos muy específicos. Expectativas y comprensión del usuario final.

(Comte A., 1830) en su libro Curso de Filosofía Positiva, intento de responder a los avances de la ciencia al sugerir que sirven para mejorar no solo la cantidad total de conocimiento humano, sino la sociedad en general, podemos decir que las ciencias sociales tienen una función que dependen del respectivo sistema social en el cual están inmersa las diversas ramas la cual una de ellas es la relaciones publicas perteneciente con la nuestra variable satisfacción del usuario.

## **2.4 Definición de términos básicos**

### **Alcantarillado sanitario**

El servicio de Alcantarillado Sanitario, comprende los procesos de: recolección, impulsión y conducción de aguas residuales hasta el punto de entrega para su tratamiento.

**Calidad de servicio:** Los servicios son interacciones sin interrupciones que involucran a clientes y proveedores de servicios. Estos servicios pueden considerarse como servicios

superiores que no se pueden tocar, pero requieren recursos tangibles y cualquier instrumento valioso que facilite el proceso.

**Canales de Información:** Los canales de comunicación son el medio a través del cual se transmite el mensaje del emisor al receptor. Circulares, internet, teléfono, correo electrónico, mensajes de texto, radio, prensa, televisión... tenemos muchos canales de comunicación que podemos utilizar.

**EPS:** Las empresas de prestadoras de servicios de saneamiento tienen como finalidad la prestación regular de cuatro servicios básicos

**Evaluativa:** El término se refiere al acto y resultado de la valoración, verbo cuya etimología se remonta al francés, que puede utilizarse para indicar, evaluar, confirmar, estimar o calcular la importancia de una determinada cosa o elemento.

**Fiabilidad:** Es una palabra que define la probabilidad de alguna buena acción, derivada de fiduciario, que a su vez proviene del verbo fiar y precede a la palabra latina fidere "confiar, dar o prestar algo con confianza". El adjetivo confiable significa que es confiable, digno de confianza, impecable y seguro.

**Nivel de Satisfacción:** La satisfacción del cliente es una medida de cuán satisfechos están los consumidores con los productos y servicios de una empresa. Esto incluye agilidad, precisión, amabilidad, entre otros.

**Servicios de agua potable:** Implica el sistema de producción que a su vez comprende los procesos de: a) Captación, b) Almacenamiento, c) Conducción de agua cruda, d) Tratamiento y conducción de agua tratada, mediante cualquier tecnología. Asimismo, implica el sistema de distribución, que a su vez comprende los procesos de almacenamiento, distribución, entrega y medición al usuario mediante cualquier tecnología.

### **Tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso**

El Servicio de Tratamiento de Aguas Residuales para disposición final o reúso, que comprende los procesos de mejora de la calidad del agua residual proveniente del servicio de alcantarillado mediante procesos físicos, químicos, biológicos u otros, y los componentes necesarios para la disposición final o reúso.

**Valoraciones:** Es el proceso y resultado de la evaluación: valorar o reconocer el valor de algo o alguien. El verbo valoración también puede referirse a expresar el precio de un bien o servicio.

**Usuario:** El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define el término usuario de forma sencilla y precisa: un usuario es alguien que utiliza algo de forma habitual. El término, que proviene de la palabra latina usuarius, se refiere a una persona que utiliza un objeto o es el destinatario de un servicio, ya sea privado o público. El concepto de usuario es muy popular en el campo de la informática. En este sentido, un usuario puede ser tanto una persona como un ordenador o una aplicación, ya que el término se refiere al acceso a determinados recursos o dispositivos.

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Existe un nivel medio de satisfacción del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

Existe un nivel medio de la calidad de servicio del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022

Existe un nivel medio de fiabilidad del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022

Existe un el nivel medio de los canales de información del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022

## 2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p style="text-align: center;"><b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b></p>	<p style="text-align: center;">Calidad de servicio</p>	<p style="text-align: center;">Compromiso con el usuario Servicio de Atención Capacidad de respuesta Eficacia Empatía</p>	<p style="text-align: center;">1,2,3,4,5,6,7,8 y 9</p>
	<p style="text-align: center;">Nivel de Fiabilidad</p>	<p style="text-align: center;">Capacidad del personal Innovación Identificación</p>	<p style="text-align: center;">10,11,12,13,14,15 y 16</p>
	<p style="text-align: center;">Canales de información</p>	<p style="text-align: center;">Plataforma web Material didáctico Acceso a la información</p>	<p style="text-align: center;">17,18,19,20 y 21</p>

## **Capítulo III METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación es básica porque tiene un soporte teórico y busca recabar información sobre la variable del estudio nivel de satisfacción del usuario.

Se denomina investigación básica, pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científica, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. (Muntané, J. 2010)

#### **3.1.2 Nivel de investigación**

El nivel de investigación del presente proyecto es descriptivo porque, este tipo de investigación se basa en el análisis pormenorizado del fenómeno a estudiar, lográndose caracterizar la patología en concreto, lo que puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad. (Muntané J. , 2010)

#### **3.1.3 Diseño de investigación**

La investigación a realizarse es no experimental de corte transversal ya que la variable no será manipulada por qué solo se estudiará como se dan los contextos para después argumentar, según (Kerlinger D. , 1979) “La investigación no experimental o ex-post-tacto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.

#### **3.1.4 Enfoque de investigación**

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque se basa en una recolección de datos utilizando como herramienta de investigación la encuesta. Para el (Fernández R., 2019), refieren que el estudio se presenta a través del recojo de datos, de esta manera se analiza la realidad en concordancia a la medición numeral y la sinterización estadístico, con el fin de determinar predicciones del problema planteado.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

La población según (Tamayo E., 2012) la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación

Por ende, en el presente estudio se considera como población a los usuarios atendidos en el 2022 en el área de equipo de comercialización y atención al cliente de la gerencia comercial en las oficinas de la EPS.

### **3.2.2 Muestra**

La investigación presenta una muestra por conveniencia de 60 usuarios atendidos en el año 2022 en el área de equipo de comercialización y atención al cliente de la gerencia comercial y el acceso a la participación en nuestro estudio serán 2 criterios a considerar:

#### **Inclusión:**

1. Usuarios atendidos en las diferentes tipologías de atenciones
2. Usuarios atendidos que tengan disposición para ser parte del estudio

#### **Exclusión:**

1. Usuarios que ingresan directamente a caja.
2. Usuarios que se atienden por mesa de parte.
3. Familiares de los colaboradores que son atendidos por otras instancias.

## **3.3 Técnicas de recolección de datos**

La encuesta, esta técnica nos permite recoger datos exactos ya que se realiza a cada usuario considerado en nuestra muestra de población.

## **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Se utilizará el programa estadístico SPSS versión 28, técnica que ayudará a procesar toda la información recolectada siendo una herramienta moderna que nos permite tener datos confiables para nuestra investigación.

## Capítulo IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

Análisis univariado de los resultados de la variable: “Nivel de satisfacción del usuario”

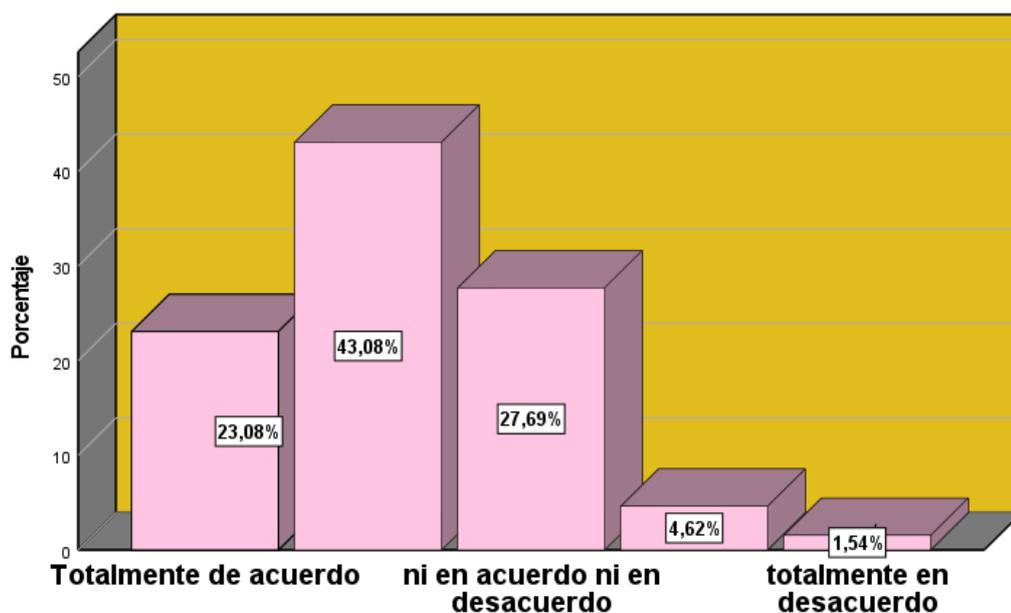
1.- ¿La EPS Aguas de Lima Norte cuenta con las instalaciones adecuadas para su atención?

**Tabla 1:** Distribución y porcentaje sobre instalaciones adecuadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de acuerdo</b>	15	23,08%	23,08%	23,08%
<b>de acuerdo</b>	28	43,08%	43,08%	66,2%
<b>ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	18	27,69%	27,69%	93,8%
<b>en desacuerdo</b>	3	4,62%	4,62%	98,5%
<b>totalmente en desacuerdo</b>	1	1,54%	1,54%	100,0%
<b>Total</b>	65	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

*Figura 1: Instalaciones adecuadas*



Interpretación:

Según la tabla de frecuencia y gráfica, con respecto a si la EPS ALN, cuenta con las instalaciones adecuadas para su atención, podemos observar que un 43,08% está de acuerdo con las instalaciones del local para la atención al público, un 23,08% está totalmente de acuerdo, es decir satisfecho con las instalaciones, un 27,69% está de acuerdo ni en desacuerdo, el 4,62% en desacuerdo y el 1,54% totalmente en desacuerdo, de las 65 personas encuestadas 4 de ellas dijeron que no se sienten satisfechos con las instalaciones de la EPS para su atención.

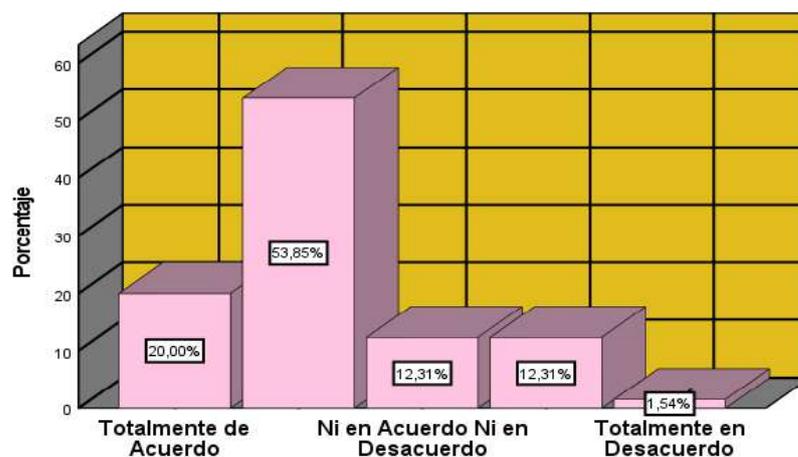
## 2.- ¿Brindan un servicio personalizado en las oficinas de la EPS Aguas de Lima Norte?

**Tabla 2:** Distribución y porcentaje sobre servicio personalizado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	13	20,00%	20,00%	20,00%
<b>De Acuerdo</b>	35	53,85%	53,85%	73,8%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	8	12,31%	12,31%	86,2%
<b>En Desacuerdo</b>	8	12,31%	12,31%	98,5%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	1	1,54%	1,54%	100%
<b>Total</b>	65	100 %	100%	

Fuente: Elaboración propia

*Figura 2: Servicio personalizado*



Interpretación:

Tenemos las tablas de frecuencia y gráfica, la cual muestra que la EPS ALN, brinda un servicio de atención personalizada en el momento de la atención en las oficinas, con una aceptación del 53,85% quienes están de acuerdo y totalmente de acuerdo con un 20%, mientras que el 12,31% está “en desacuerdo” y el 1,54% totalmente en desacuerdo. Tenemos un total de 9 personas de las encuestadas que no se encuentran satisfechas; no es un porcentaje desalentador, pero se deberían ajustar algunos puntos para mejorar la atención de cada usuario.

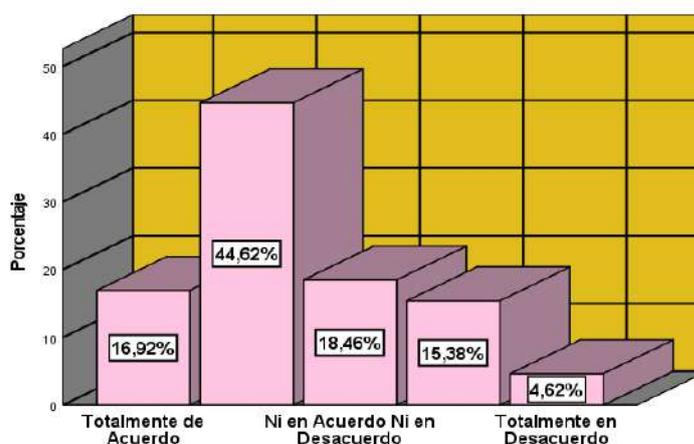
### 3.- ¿Cómo considera Ud. el servicio de atención de la EPS Aguas de Lima Norte?

**Tabla 3:** Distribución y Porcentaje sobre servicio de atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	11	16,92%	16,92%	16,9%
<b>De Acuerdo</b>	29	44,62%	44,62%	61,6%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	12	18,46%	18,46%	80,0%
<b>En Desacuerdo</b>	10	15,38%	15,38%	95,4%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	3	4,62%	4,62%	100,0%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Elaboración propia

*Figura 3: Servicio de atención*



Interpretación:

Según las tablas de frecuencia y gráfica, nos dice que la EPS ALN, con respecto al servicio de atención, se entiende que el 44.62% de acuerdo y solo el 16.92% está totalmente de acuerdo es decir están satisfechos con la atención que brindan en las oficinas de la EPS ALN; el 18.46% están ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 15.38% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo un 4.62% con respecto al servicio de atención recibido. Se tiene como mayoría a la opción de acuerdo, comprendiendo que hay un nivel de satisfacción sobre el servicio de atención.

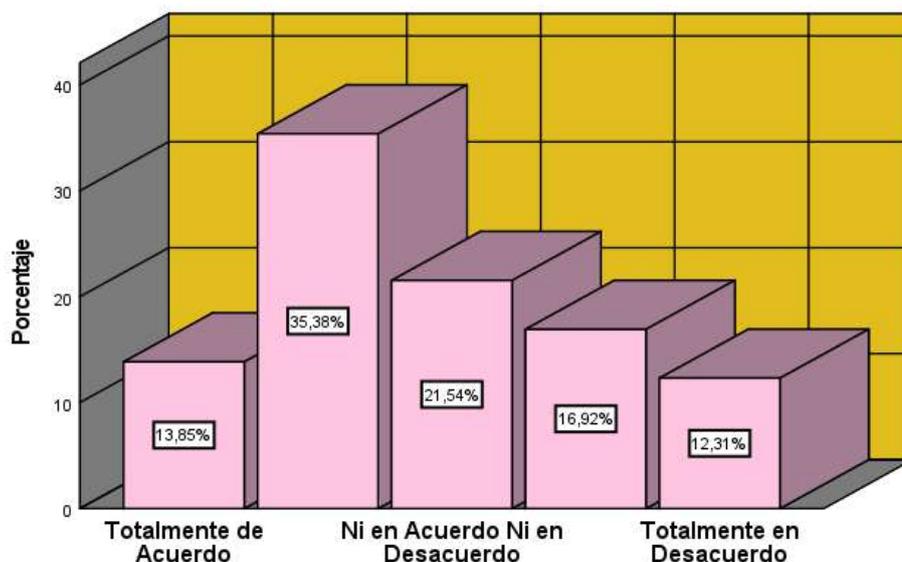
#### 4.- ¿Cuenta Ud., con agua en los horarios establecidos por la EPS Aguas de Lima Norte?

**Tabla 4:** Distribución y porcentaje sobre horarios establecidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	9	13,85%	13,85%	13,85%
	De Acuerdo	23	35,38%	35,38%	49,2%
	Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo	14	21,54%	21,54%	70,8%
	En Desacuerdo	11	16,92%	16,92%	87,7%
	Totalmente en Desacuerdo	8	12,31%	12,31%	100%
	Total	65	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4:** Horarios establecido



Interpretación:

Podemos observar en la tabla de frecuencia y gráfica, que de los 65 usuarios encuestados el 13.85% está totalmente de acuerdo, el 35.38% de acuerdo, haciendo un total de 49.2% de usuarios que están conformes con los horarios establecidos, el 21.54% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 16.92% en desacuerdo y 12.31% totalmente en desacuerdo obteniendo como acumulado de 50.8% que están disconformes con respecto a los horarios que define la EPS para la distribución del agua por sectores, esto nos dice que no se cumple en su totalidad con los horarios establecidos, teniendo a un poco más del 50% insatisfechos, se debería tener en cuenta estos puntos para tratar de mejorar las horas de distribución en cada sector para una mejor condición de abastecimiento del servicio.

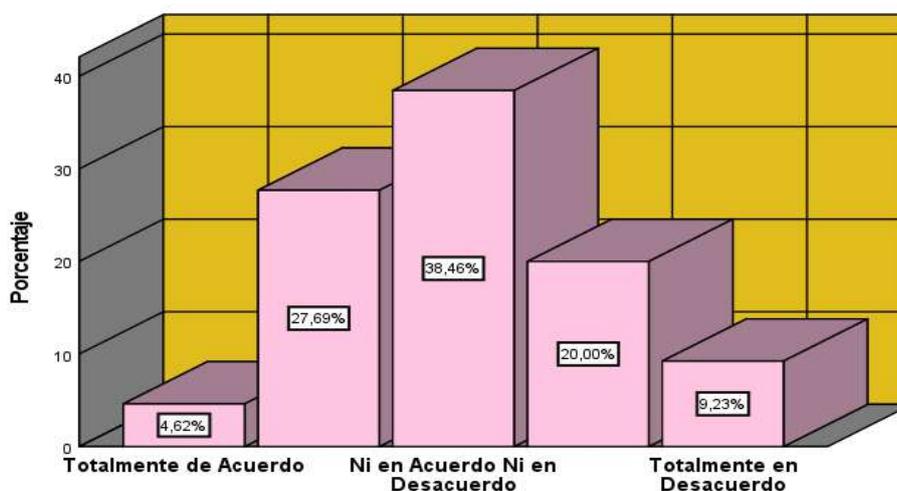
### 5.- ¿Considera Ud. que el servicio de agua recibida cumple con los estándares de calidad?

**Tabla 5:** Distribución y porcentaje sobre estándares de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	3	4,62%	4,6%	4,6%
<b>De Acuerdo</b>	18	27,69%	27,69%	32,3%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	25	38,46%	38,46%	70,8%
<b>En Desacuerdo</b>	13	20,00%	20,00%	90,8%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	6	9,23%	9,23%	100%
<b>Total</b>	65	100%	100%	

Fuente: elaboración propia

**Figura 5:** Estándares de calidad



### Interpretación

Obtenemos como resultado según la tabla de porcentaje y gráfica, que solo un 4.62% está totalmente de acuerdo, el 27,69% está de acuerdo, teniendo un total de que solo el 33% opina que el agua que se distribuye cumple con los estándares de calidad, mientras que el 38.46% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 20% está en desacuerdo y el 9,23% totalmente en desacuerdo, siendo mayoritario con un 67% del total de usuarios encuestados, quienes opinan que la calidad del agua recibida por parte de la EPS ALN no cumple con los estándares de calidad. Este es un punto importante debido a que todo se centra en el servicio del agua, siendo más importante que la atención que se recibe, debemos tener en cuenta que el agua es primordial para la humanidad y para la salud, debiendo la EPS brindar un producto de calidad para un mejor estilo de vida.

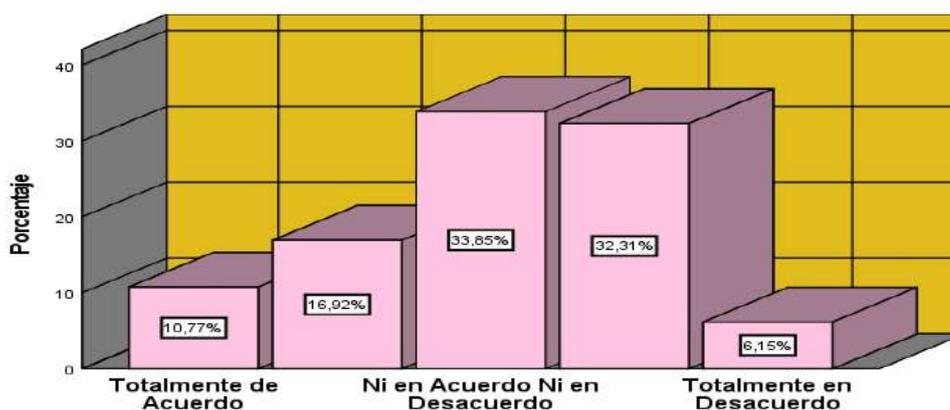
### 6.- ¿Las respuestas a sus reclamos o contratos con la EPS Aguas de Lima Norte se dan en los tiempos establecidos?

**Tabla 6:** Distribución y Porcentaje sobre tiempos establecidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	7	10,77%	10,77%	10,8%
<b>De Acuerdo</b>	11	16,92%	16,92%	27,7%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	22	33,85%	33,8%	61,5%
<b>En Desacuerdo</b>	21	32,31%	32,31%	93,8%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	4	6,15%	6,15%	100%
<b>Total</b>	65	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6:** Tiempos establecidos



Interpretación:

Se determina en las tablas de frecuencia y gráfica, que el 10.8 % se encuentra totalmente de acuerdo, el 16,9% de acuerdo, con respecto a las respuestas de la eps hacia sus reclamos entre otros, siendo un porcentaje bajo al total, mientras que el 33,8% está, ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 32,3% en desacuerdo y el 6,1% totalmente en desacuerdo, la suma del porcentaje de las 3 ultimas alternativas supera al 50% de los encuestados, quienes se encuentran insatisfechos con las respuestas a los reclamos, contratos entre otros trámites, no se responden en los tiempos establecidos de acuerdo a las fechas brindadas por el reglamento.

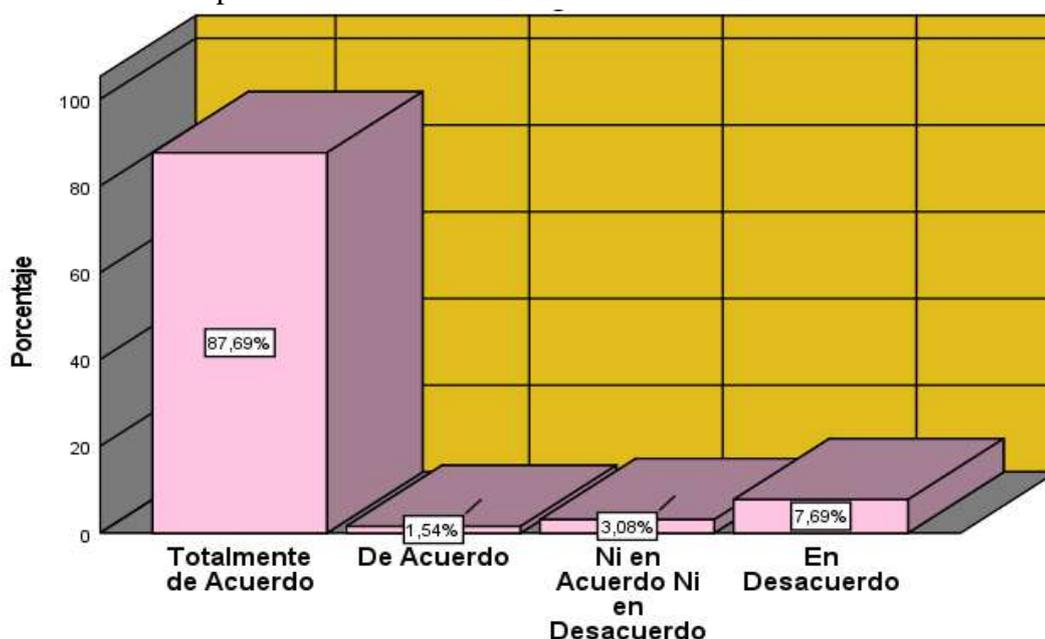
## 7.- ¿La EPS Aguas de Lima Norte le brinda solución rápida ante alguna emergencia?

**Tabla 7:** Distribución y porcentaje sobre solución rápida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	57	87,69%	87,69%	87,7%
<b>De Acuerdo</b>	1	1,54%	1,54%	89,2%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	2	3,08%	3,08%	92,3%
<b>En Desacuerdo</b>	5	7,69%	7,69%	100%
<b>Total</b>	65	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7:** Solución rápida



Interpretación

De acuerdo a la tabla porcentual y gráfica tenemos un 87,7% totalmente de acuerdo y 1,5% de acuerdo, con respecto a la solución rápida ante alguna emergencia, la respuesta de los usuarios encuestados es favorable, obteniendo la suma de las dos primeras alternativa con un 90% de usuarios satisfechos, solo el 3% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 7,7% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo 0% siendo la minoría, con el 10% (suma de las 3 ultimas alternativas) quienes se encuentran insatisfechos con respecto a las soluciones rápidas; esto se podría tomar como una fortaleza para la empresa, reforzando más al personal con herramientas, capacitaciones, entre otros para un servicio totalmente eficaz.

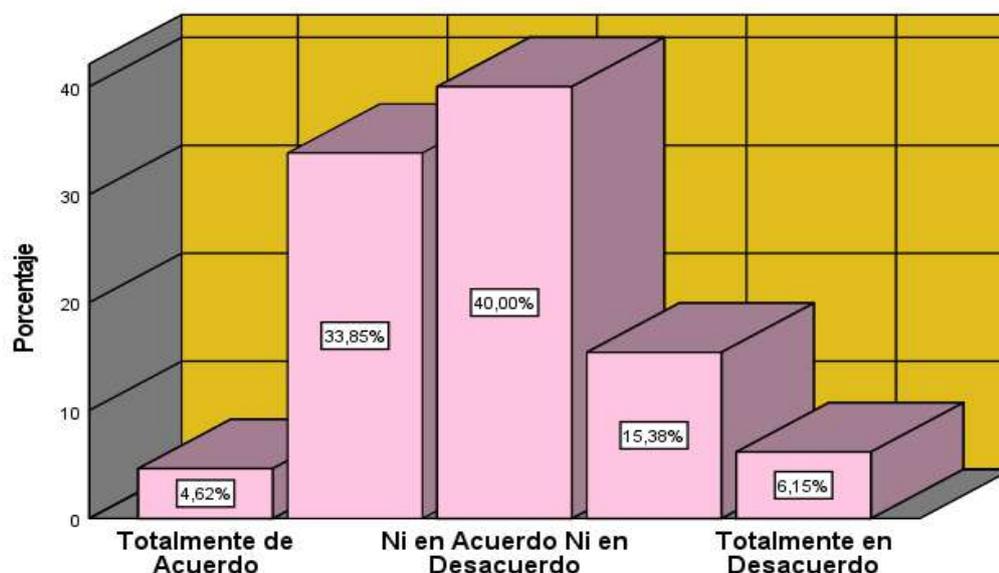
### 8.- ¿La EPS Aguas de Lima Norte cubre parte de tus expectativas en su atención?

**Tabla 8:** Distribución y porcentaje sobre expectativas de atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	3	4,62%	4,62%	4,62%
<b>De Acuerdo</b>	22	33,85%	33,85%	38,5%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	26	40,00%	40,00%	78,5%
<b>En Desacuerdo</b>	10	15,38%	15,38%	93,8%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	4	6,15%	6,15%	100%
<b>Total</b>	65	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 8:** Expectativas de atención



Interpretación:

Según la tabla de frecuencia y gráfico el 4,62% está totalmente de acuerdo, el 33,85%, siendo una minoría quienes opinan que la atención brindada por la EPS cubre sus expectativas de atención, el 40% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, que se podría deducir que mediamente se cubre con las expectativas de atención hacia el usuario, el 15,38 % está en desacuerdo y un 6,15% totalmente en desacuerdo. La EPS debería reforzar este punto en sus oficinas, es ahí donde mayormente el usuario evalúa el tipo de atención que brinda la empresa y de acuerdo a lo percibido el usuario califica.

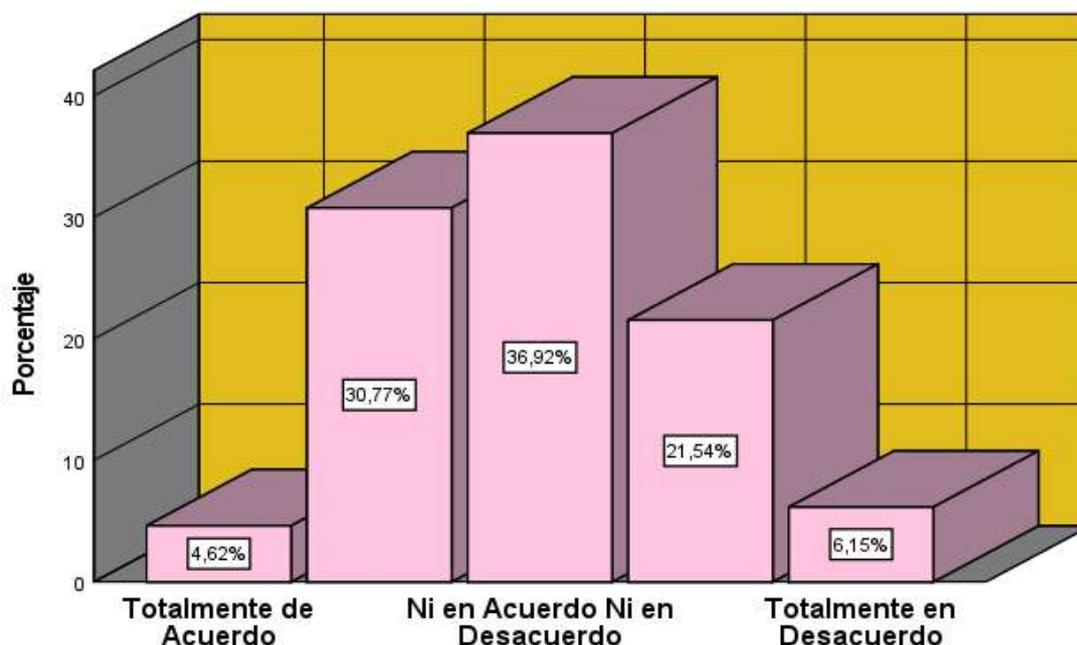
### 9.- ¿Considera que la EPS Aguas de Lima Norte tiene empatía con el usuario?

**Tabla 9:** Distribución y porcentaje sobre empatía con el usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	3	4,62%	4,62%	4,6%
<b>De Acuerdo</b>	20	30,77%	30,77%	35,4%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	24	36,92%	36,92%	72,3%
<b>En Desacuerdo</b>	14	21,54%	21,54%	93,8%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	4	6,15%	6,15%	100%
<b>Total</b>	65	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9:** Empatía con el usuario



Interpretación:

Tenemos en la tabla de frecuencia y tabla grafica que solo el 4.62% está totalmente de acuerdo, el 30.77% de acuerdo, haciendo un total del 35% quienes opinan que la EPS tiene empatía con el usuario, el 36,92% ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 21,54% en desacuerdo y el 6,15% totalmente en desacuerdo; se recalca que no se debe descuidar la atención e importancia al usuario ya que de ellos depende la empresa.

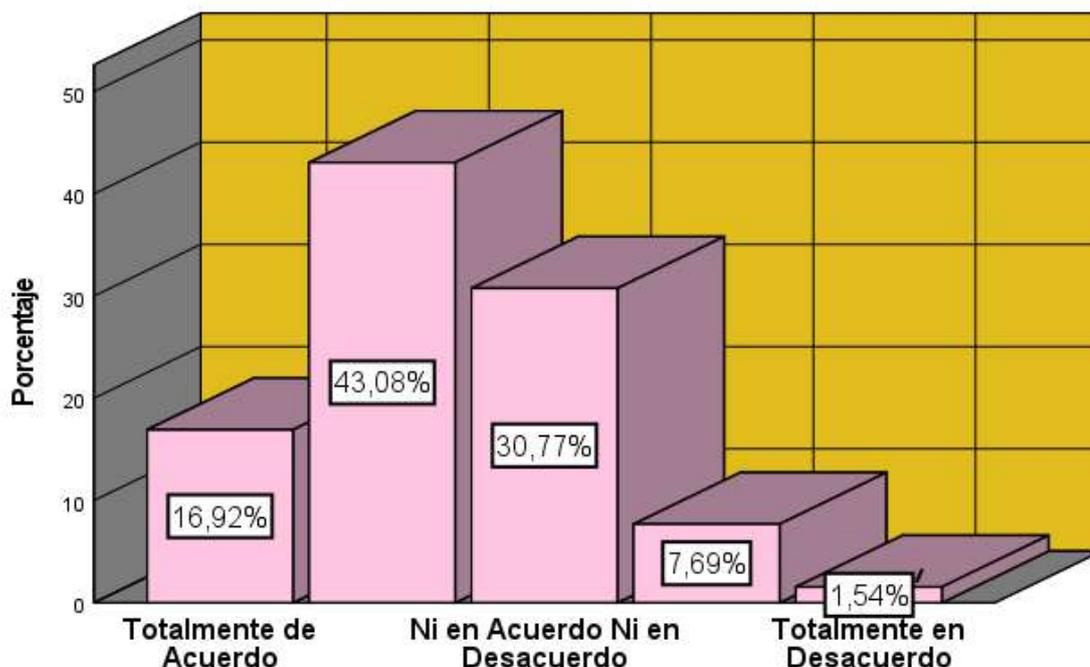
**10.- ¿Considera Ud. que el personal está capacitado y es competente en su atención?**

**Tabla 10:** Distribución y porcentaje sobre capaz y competente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	11	16,92%	16,92%	16,92%
<b>De Acuerdo</b>	28	43,08%	43,08%	60,0%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	20	30,77%	30,77%	90,8%
<b>En Desacuerdo</b>	5	7,69%	7,69%	98,5%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	1	1,54%	1,54%	100%
<b>Total</b>	65	100%	100%	

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 10:** Capaz y competente



Interpretación:

Se obtiene como resultado de las encuestas que el 16,92% está totalmente de acuerdo, el 43,08% de acuerdo, haciendo un total de 60% quienes opinan positivamente sobre el personal de la EPS, que está capacitado y es competente en su atención, el 40% manifiesta que no lo está, teniendo en cuenta que, el 30,77% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 7,69% en desacuerdo y el 1,54% totalmente en desacuerdo.

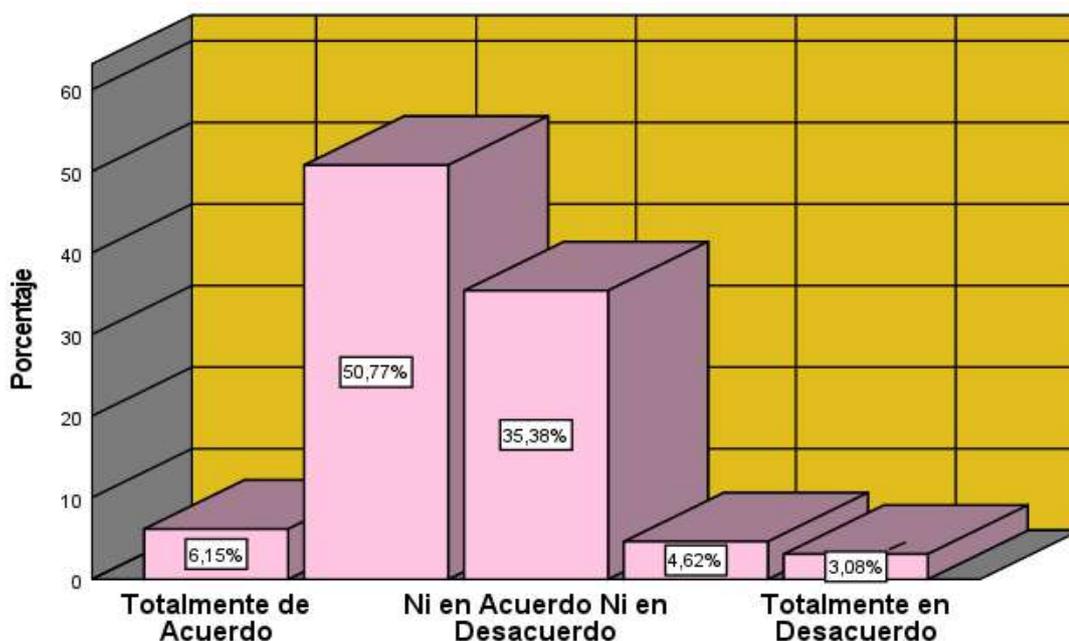
### 11.- ¿Resuelve con rapidez el personal obrero alguna deficiencia técnica?

**Tabla 11:** Distribución y porcentaje sobre deficiencia técnica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	4	6,15%	6,15%	6,15%
<b>De Acuerdo</b>	33	50,77%	50,77%	56,9%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	23	35,38%	35,38%	92,3%
<b>En Desacuerdo</b>	3	4,62%	4,62%	96,9%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	3,08%	3,08%	100%
<b>Total</b>	65	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11:** Deficiencia técnica



Interpretación:

Tenemos de acuerdo a la tabla porcentual y grafica que el 6,1% está totalmente de acuerdo, el 50,7% de acuerdo (37 personas encuestadas), en que el personal obrero resuelve con rapidez las deficiencias técnicas que se presentan, siendo más del 50% de los encuestados, el 35,3% ni en acuerdo, ni en desacuerdo, el 4,6% en desacuerdo y el 3.8% totalmente en desacuerdo, la eps debería reforzar al personal obrero sobre resolver las deficiencias técnicas para tener mayor satisfacción del usuario.

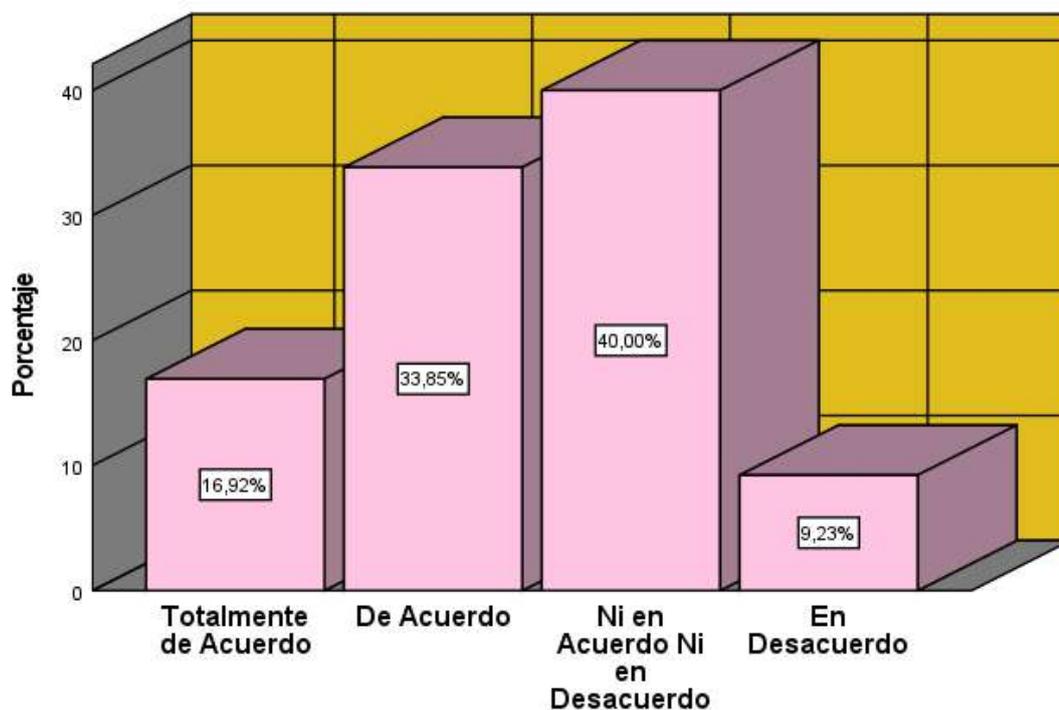
## 12.- ¿El personal de la EPS Aguas de Lima Norte le transmite confianza en su atención?

**Tabla 12:** Distribución y porcentaje sobre confianza en la atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	11	16,92%	16,92%	16,92%
<b>De Acuerdo</b>	22	33,85%	33,85%	50,8%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	26	40,00%	40,00%	90,8%
<b>En Desacuerdo</b>	6	9,23%	9,23%	100%
<b>Total</b>	65	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 12:** Confianza en la atención



Interpretación:

Obtenemos resultados según la tabla porcentual y grafica que un 16,9% está totalmente de acuerdo, el 33,8% de acuerdo, teniendo al 50.7% de los encuestados quienes determinan que existe un nivel de satisfacción ante la confianza que transmite el personal en su atención, el 40% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 9,2% en desacuerdo, teniendo la opción totalmente en desacuerdo nula, debemos tener en cuenta que la mitad está satisfecho y la otra mediamente no lo está.

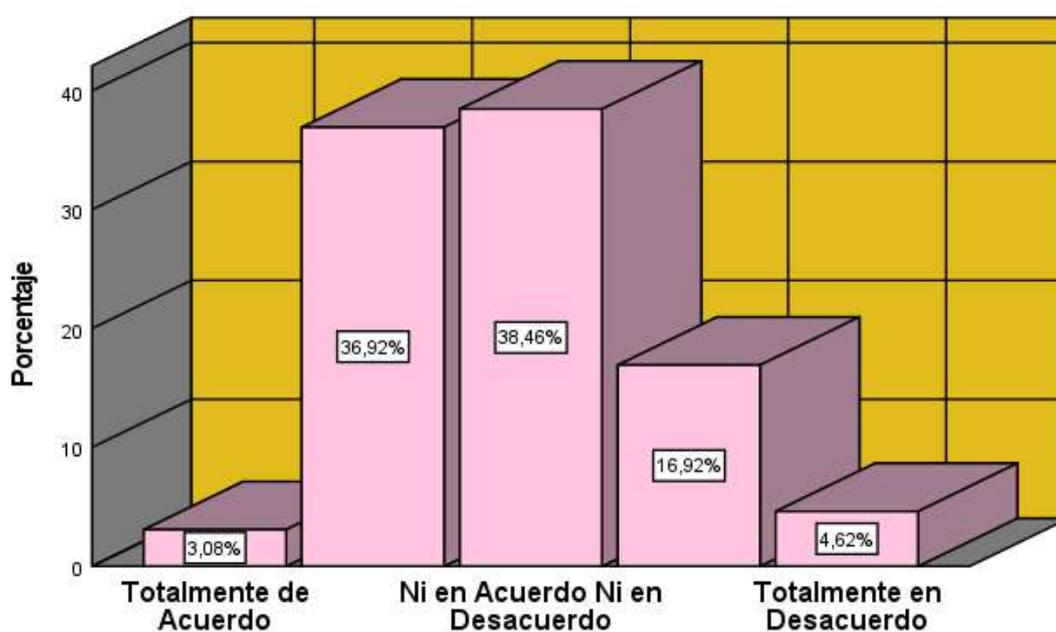
### 13.- ¿Considera que Ud. que la EPS Aguas de Lima Norte cuenta con herramientas modernas para resolver problemas?

**Tabla 13:** Distribución y porcentaje sobre herramientas modernas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	2	3,08%	3,08%	3,08%
<b>De Acuerdo</b>	24	36,92%	36,92%	40,0%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	25	38,46%	38,46%	78,5%
<b>En Desacuerdo</b>	11	16,92%	16,92%	95,4%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	3	4,62%	4,62%	100%
<b>Total</b>	65	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 13:** Herramientas modernas



Interpretación:

Tenemos como resultado que el 3,8% está totalmente de acuerdo, el 36,9% de acuerdo y el 38,4% ni en acuerdo ni en desacuerdo, sobre si la eps cuenta con herramientas modernas para resolver problemas, mientras que el 16,9% en desacuerdo y 4,6% totalmente en desacuerdo, siendo una minoría, podemos decir que la EPS de cierta manera cuenta con herramientas modernas, para resolver problemas técnicos ante alguna situación complicada.

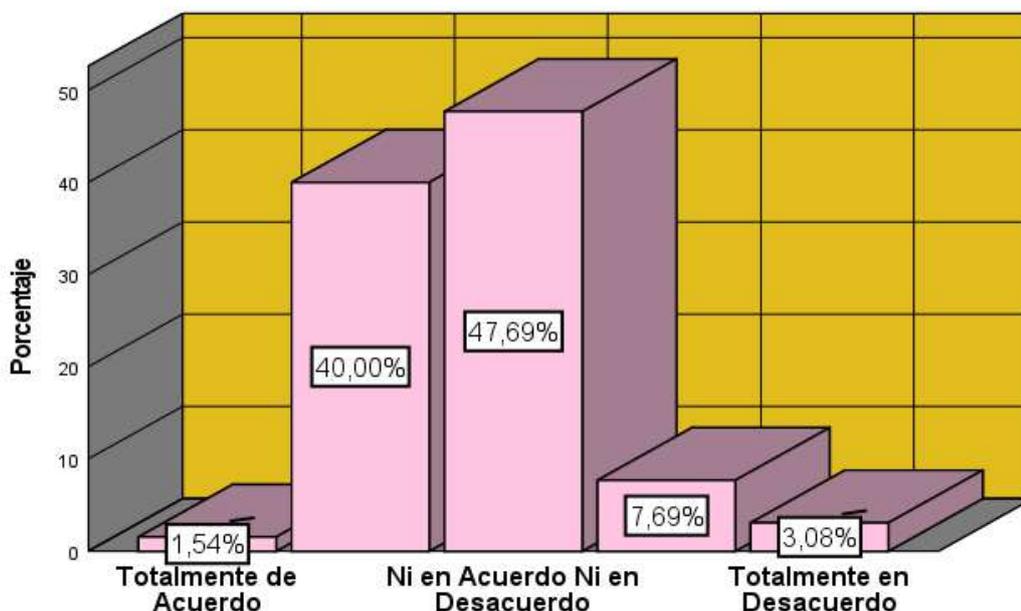
#### 14.- ¿Cuenta el personal obrero con las herramientas adecuadas para resolver problemas técnicos?

**Tabla 14:** Distribución y porcentaje sobre herramientas adecuadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	1,54%	1,54%	1,54%
<b>De Acuerdo</b>	26	40,00%	40,00%	41,5%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	31	47,69%	47,69%	89,2%
<b>En Desacuerdo</b>	5	7,69%	7,69%	96,9%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	3,08%	3,08%	100%
<b>Total</b>	65	100%	100%	

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 14:** Herramientas adecuadas



Interpretación:

Según la tabla porcentual y gráfica, obtenemos al 1,5% totalmente de acuerdo, el 40% de acuerdo, con un total de un total del 41,5% quienes opinan que el personal obrero cuenta, con las herramientas adecuadas para resolver problemas, el 47,6% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 7,6% en desacuerdo y el 3,8% totalmente en desacuerdo, quienes opinan que el personal obrero no cuenta con las herramientas adecuadas. De las respuestas de los encuestados se recomienda a la EPS implementar las herramientas de trabajo del personal obrero.

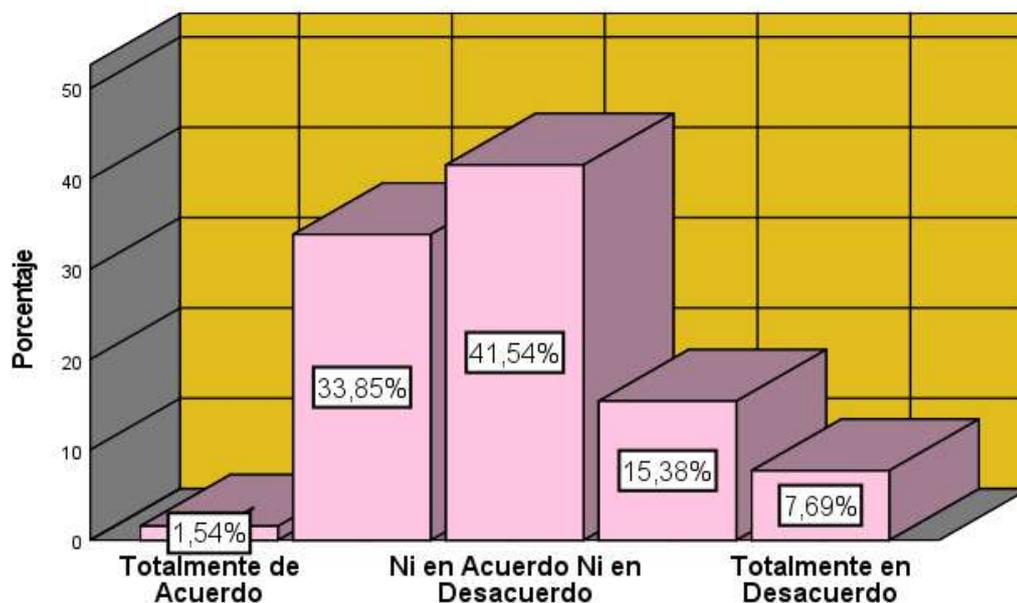
**15.- ¿Considera Ud., que la EPS Aguas de Lima Norte tiene interés en resolver los problemas del usuario?**

**Tabla 15:** Distribución y porcentaje sobre resolver problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	1	1,54%	1,54%	1,54%
<b>De Acuerdo</b>	22	33,85%	33,85%	35,4%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	27	41,54%	41,54%	76,9%
<b>En Desacuerdo</b>	10	15,38%	15,38%	92,3%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	5	7,69%	7,69%	100%
<b>Total</b>	65	100%	100%	

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 15:** Resolver problemas



## Interpretación

De las encuestas realizadas según tabla porcentual y grafica se obtiene como resultado el 1,5% totalmente de acuerdo, el 33,8% de acuerdo, obteniendo una minoría en respuesta positiva, el 41,5% ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 15,3% en desacuerdo y el 7,6% totalmente en desacuerdo, en la cual podemos decir sobre los usuarios y su opinión mayoritaria es que la EPS no muestra interés en resolver sus problemas. Solo el 35% está totalmente de acuerdo y de acuerdo obteniendo aceptación mínima.

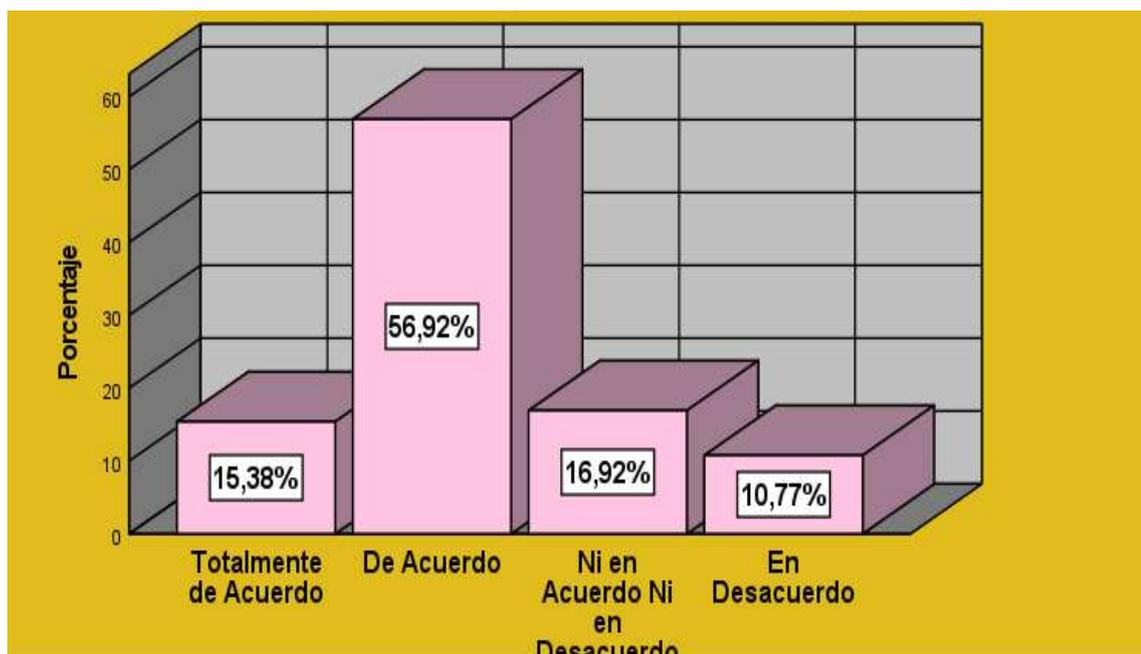
### 16.- ¿El personal de la EPS Aguas de Lima Norte cuenta con la identificación adecuada al realizar su trabajo?

**Tabla 16:** Distribución y porcentaje sobre identificación adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	10	15,38%	15,38%	15,38%
<b>De Acuerdo</b>	37	56,92%	56,92%	72,3%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	11	16,92%	16,92%	89,2%
<b>En Desacuerdo</b>	7	10,77%	10,77%	100%
<b>Total</b>	65	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 16:** Identificación adecuada



## Interpretación

Las respuestas obtenidas según tabla porcentual y grafica nos dice que el 15,3% está totalmente de acuerdo, el 57,9% de acuerdo, teniendo con esta dos alternativas más del 50% a favor del uso de la identificación por parte del personal, solo el 16,9% está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 10,7% en desacuerdo mientras totalmente en desacuerdo es nula , considerando un porcentaje alto ante el 27% que no estuvo de acuerdo; el nivel de satisfacción del usuario es alto con respecto a este ítem, podemos decir que el personal tanto de campo como de oficina cuentan con las identificaciones debidas al momento de su atención.

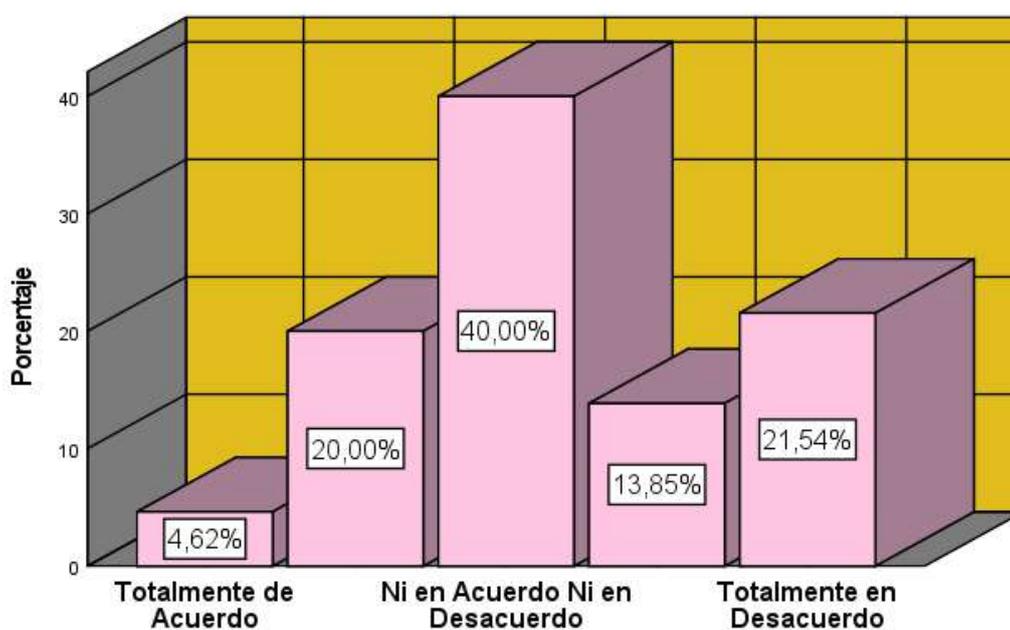
### 17-Es fácil hacer sus trámites por la página web de la EPS Aguas de Lima Norte?

**Tabla 17:** Distribución y porcentajes sobre tramites vía web

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	3	4,62%	4,62%	4,62%
<b>De Acuerdo</b>	13	20,00%	20,00%	24,%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	26	40,00%	40,00%	64,6%
<b>En Desacuerdo</b>	9	13,85%	13,85%	78,5%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	14	21,54%	21,54%	100%
<b>Total</b>	65	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 17:** Tramites vía web



## Interpretación

De las encuestas realizadas según tabla porcentual y grafica se obtiene, el 4,6% totalmente de acuerdo, el 20% de acuerdo; solo la minoría considera que es fácil hacer tramites vía web, el 40% ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 13,8% en desacuerdo y el 21,5% totalmente en desacuerdo, la mayoría de los encuestados (49 personas) les resulta difícil realizar trámites vía web. Se debe tener en cuenta que la mayoría de los usuarios que se atienden en las oficinas son adultos y adultos mayores, quienes no tienen mucho manejo y alcance a al manejo de plataformas web.

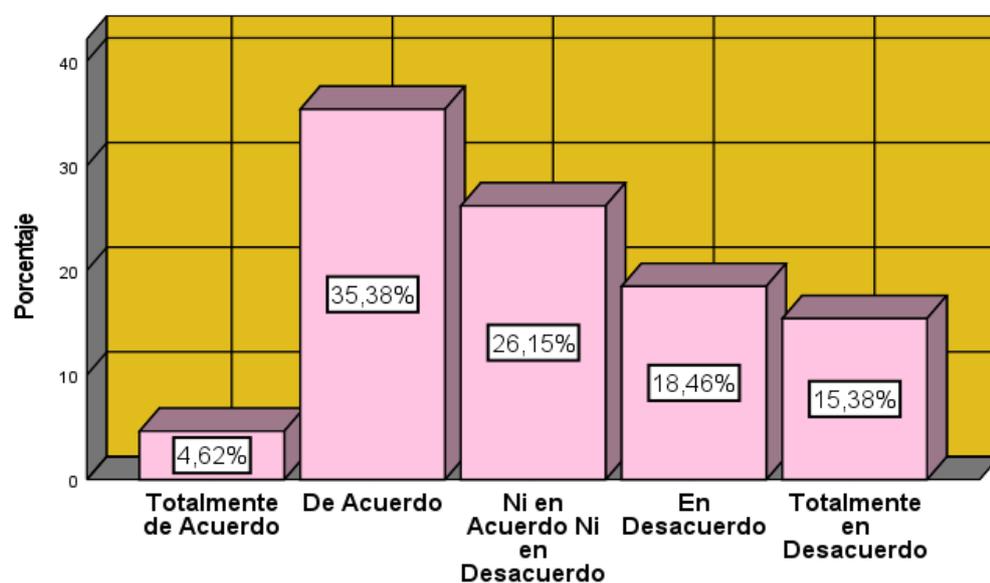
### 18.- ¿Encuentra Ud. material informativo y didáctico en las oficinas de la EPS Aguas de Lima Norte? Como cartillas, trípticos entre otros

**Tabla 18:** Distribución y porcentaje sobre material informativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	3	4,62%	4,62%	4,62%
<b>De Acuerdo</b>	26	35,38%	35,38%	44,6%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	18	26,15%	26,15%	72,3%
<b>En Desacuerdo</b>	9	18,46%	18,46%	86,2%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	9	15,38%	15,38%	100%
<b>Total</b>	65	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 18:** Material informativo



Se obtiene según tabla porcentual y grafica el 4,6 % está totalmente de acuerdo, el 35,3% está de acuerdo y el 26,1% ni en acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 18,4% en desacuerdo y el 15,3% totalmente en desacuerdo, sobre el material informativo que brinda la EPS. No obtener material informativo didáctico, plantillas, trípticos, etc. no permite que el usuario pueda comprender a grandes rasgos, los procesos, las normas, las leyes, que rigen a las eps, bloqueando una información necesaria para cultura de información del usuario.

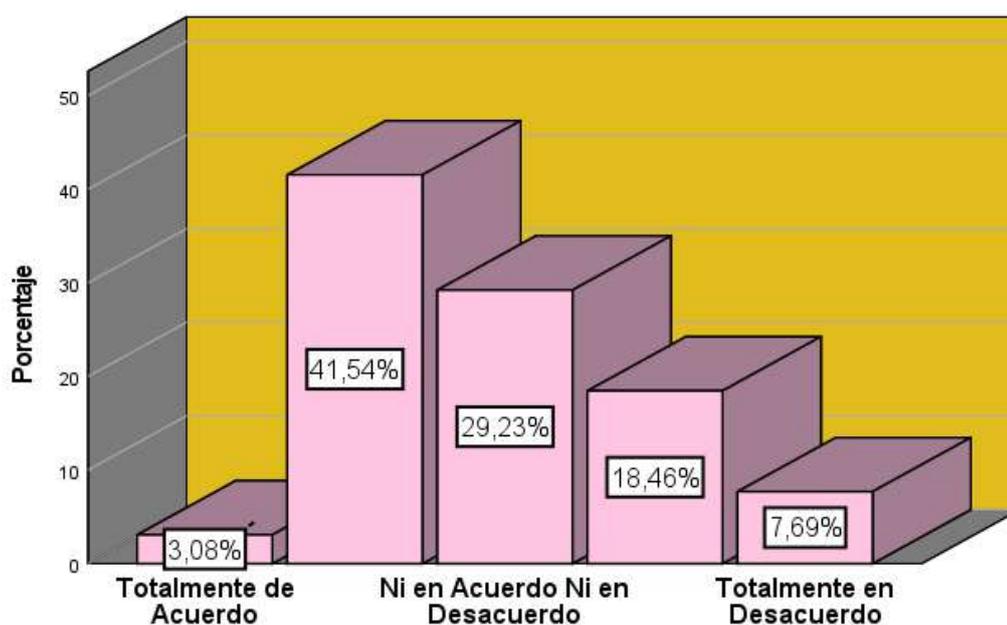
**19.- ¿La información que Ud., requiere de la EPS Aguas de Lima Norte ante alguna situación, le es accesible?**

**Tabla 19:** Distribución y porcentaje sobre información accesible

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	2	3,08%	3,08%	3,08%
<b>De Acuerdo</b>	27	41,54%	41,54%	44,6%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	19	29,23%	29,23%	73,8%
<b>En Desacuerdo</b>	12	18,46%	18,46%	92,3%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	5	7,69%	7,69%	100%
<b>Total</b>	65	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 19:** Información accesible



## Interpretación

Según la tabla de frecuencia y gráfica tenemos que el 3.8% está totalmente de acuerdo, el 41,5% de acuerdo, las dos primera alternativas positivas no llegan al 50%, el 29,3% ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 18,4% en desacuerdo y el 7,6% totalmente en desacuerdo, esto nos pone ante una situación de un nivel bajo de satisfacción ante el requerimiento de información por parte de los usuarios a través de los empleados en las oficinas de las eps o mediante visitas de los inspectores al dejar documentación.

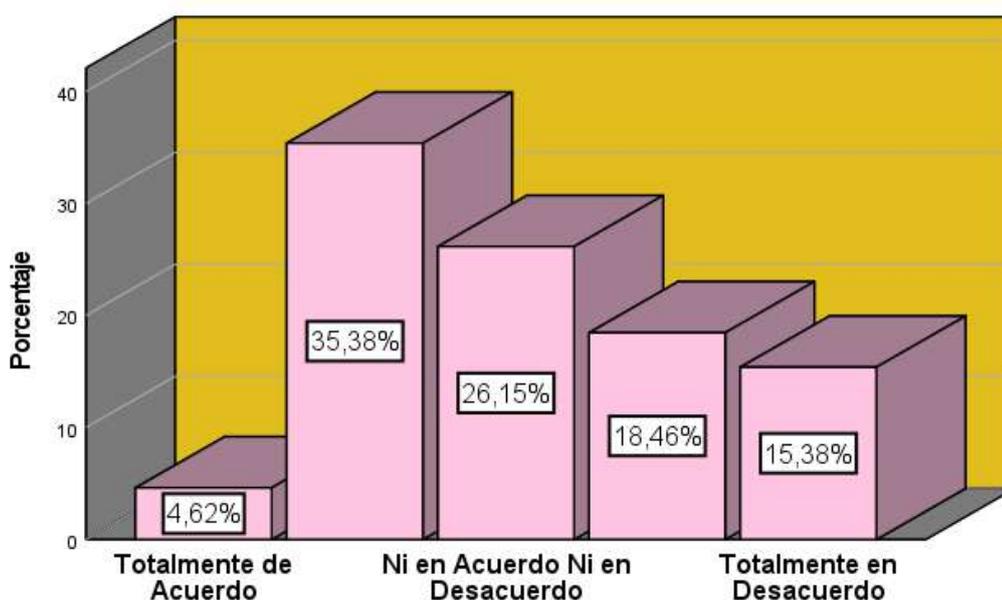
## 20.- ¿La EPS Aguas de Lima Norte te proporciona el reglamento de procesos administrativos y atención de reclamos para su conocimiento?

**Tabla 20:** Distribución y porcentaje sobre proporción de reglamentos y procesos administrativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	3	4,62%	4,62%	4,6%
<b>De Acuerdo</b>	23	35,38%	35,38%	40,0%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	17	26,15%	26,15%	66,2%
<b>En Desacuerdo</b>	12	18,46%	18,46%	84,6%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	10	15,38%	15,38%	100%
<b>Total</b>	65	100%	100%	

Fuente propia: Elaboración propia

**Figura 20:** Proporción de reglamentos y procesos administrativos



### Interpretación:

Se obtiene como resultado según tabla porcentual y gráfica, el 4,6% está totalmente de acuerdo, 35,3% de acuerdo, no llegando al 50% siendo una minoría quienes opinan que la EPS proporciona información sobre el reglamento y procesos administrativos, el 26,1% ni en acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 18,4% en desacuerdo y el 15,3% totalmente en desacuerdo, teniendo como porcentaje mayoritario una respuesta negativa por parte de los encuestados.

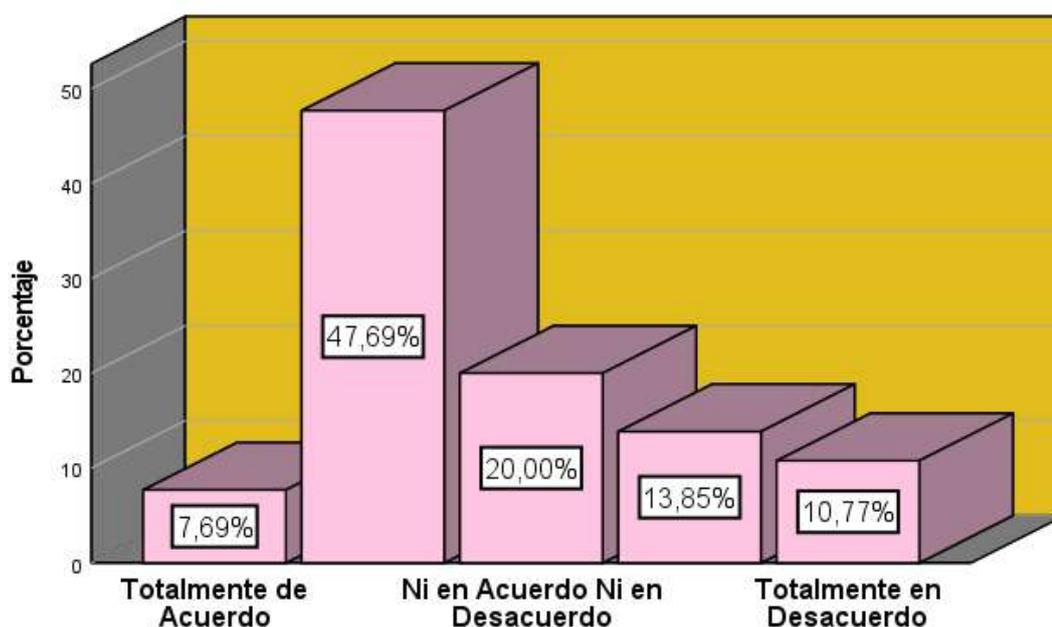
### 21.- ¿El lenguaje que usa la EPS Aguas de Lima Norte en la documentación alcanzada es entendible y básico para el usuario?

**Tabla 21:** Distribucion y porcentaje sobre documentación entendible y básica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	5	7,69%	7,69%	7,69%
<b>De Acuerdo</b>	31	47,69%	47,69%	55,4%
<b>Ni en Acuerdo Ni en Desacuerdo</b>	13	20,00%	20,00%	75,4%
<b>En Desacuerdo</b>	9	13,85%	13,85%	89,2%
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	7	10,77%	10,77%	100%
<b>Total</b>	65	100%	100%	

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 21:** Documentación básica y entendible



Los resultados obtenidos según la tabla de frecuencia y grafica se obtienen que el 7,6% está totalmente de acuerdo, el 47,6% de acuerdo, teniendo poco más del 50% con respecto a que el lenguaje de comunicación que utiliza la EPS con el usuario es básico y entendible , el 20% ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 13,8% en desacuerdo y el 10,7% totalmente en desacuerdo, en esta última opción no tiene una cantidad baja con respecto a la pregunta, el cual de debe tener en cuenta para un mejor entendimiento con los usuarios.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### 4.2.1 Hipótesis estadística de investigación

**Hi:** Existe un nivel medio de satisfacción del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022.

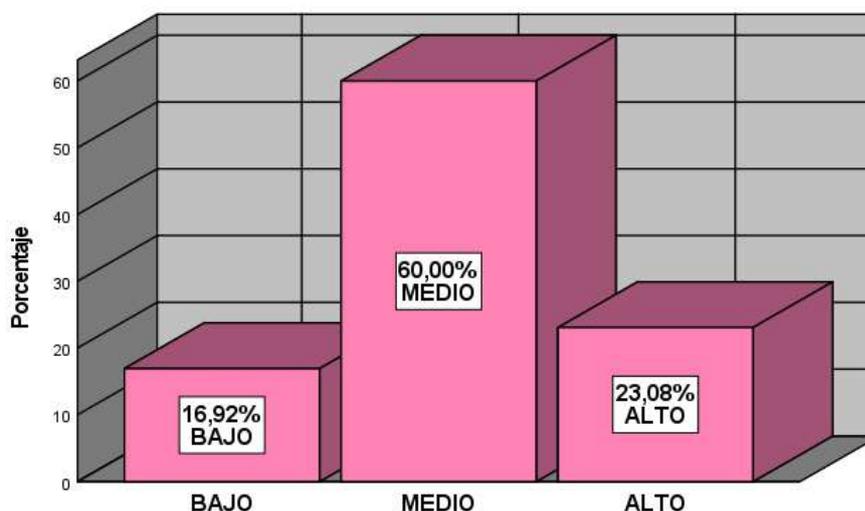
**H0:** No Existe un nivel medio de satisfacción del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022.

**Tabla 22:** Tabla de frecuencia de nivel de satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	16,9	16,9	16,9
	MEDIO	39	60,0	60,0	76,9
	ALTO	15	23,1	23,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 22:** Nivel de satisfacción



**Interpretación:**

Según los resultados podemos determinar que un 60.00 % afirma que existe un nivel medio de satisfacción del usuario frente a los servicios brindados por la EPS, un 16.9% presenta un nivel de satisfacción alto, mientras que el 23,1% muestran el nivel bajo, afirmando la hipótesis de la investigación (Hi) y rechazando la hipótesis nula.

**4.2.2 Hipótesis de investigación específica 1**

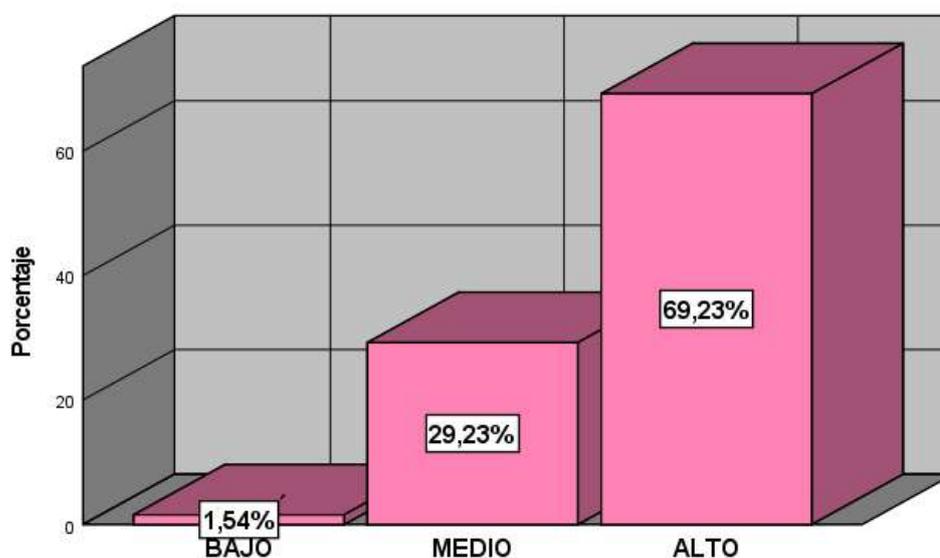
**Hi:** Existe un nivel medio de la calidad de servicio del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022

**H0:** No Existe un nivel medio de la calidad de servicio del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022.

**Tabla 23:** Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	1,5	1,5	1,5
	MEDIO	19	29,2	29,2	30,8
	ALTO	45	69,2	69,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Elaboración: Fuente propia

**Figura 23:** Calidad de servicio

**Interpretación:**

Los resultados son positivos y altos, negando la hipótesis que existe un nivel medio en la calidad de servicio que brinda la EPS, ya que tenemos el 69,23% con el nivel alto en calidad de servicio, un 29,23% nos dice que el nivel de la calidad de servicio es medio y el 1,54% que es bajo, los resultados afirman que la calidad de servicio es alta por lo tanto se niega la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

**4.2.3 Hipótesis de investigación específica 2**

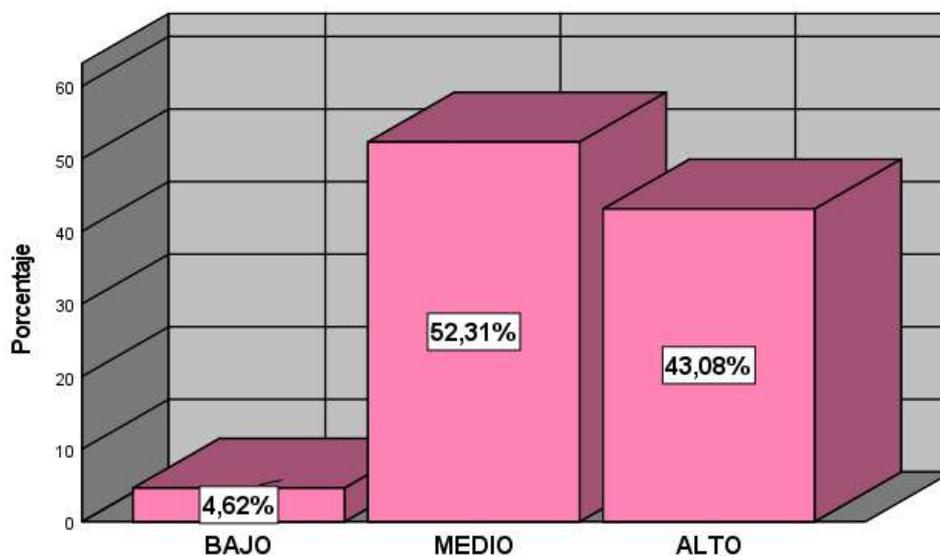
**Hi:** Existe un nivel medio de fiabilidad del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022.

**H0:** No Existe un nivel medio de fiabilidad del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022.

**Tabla 24:** Nivel de fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	4,6	4,6	4,6
	MEDIO	34	52,3	52,3	56,9
	ALTO	28	43,1	43,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 24:** Nivel de fiabilidad

### Interpretación:

Se tiene los resultados positivos y altos sobre nivel medio de fiabilidad afirmando la hipótesis de investigación con un 52,31% que existe un nivel medio de fiabilidad por parte del usuario, un 43,08% muestra el resultado del nivel alto y el 4,62% del nivel bajo afirmando que el nivel de fiabilidad es medio y rechazando la hipótesis nula.

#### 4.2.4 Hipótesis de investigación específica 3

**Hi:** Existe un nivel medio de los canales de información del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022

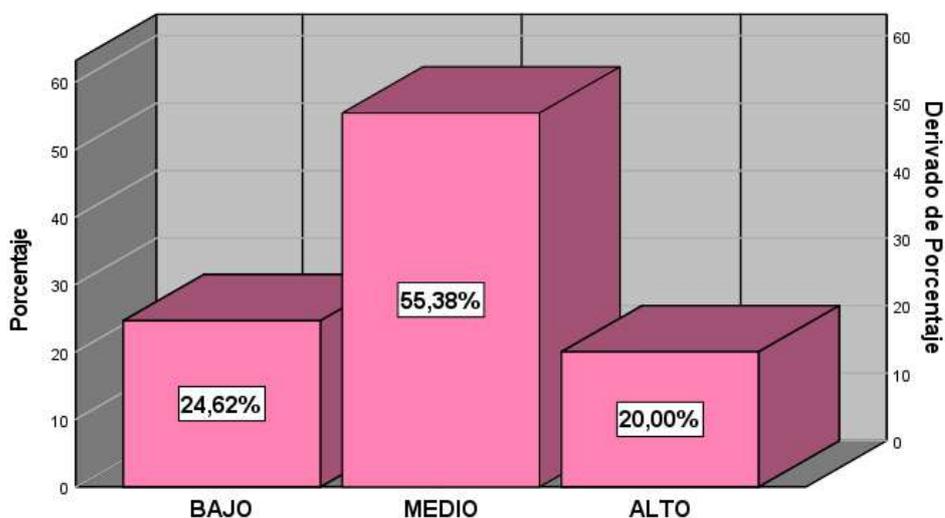
**H0:** No Existe un nivel medio de los canales de información del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022

**Tabla 25:** Canales de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	16	24,6	24,6	24,6
	MEDIO	36	55,4	55,4	80,0
	ALTO	13	20,0	20,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

**Figura 25:** Canales de Información



**Interpretación:**

Se tiene los resultados positivos y altos sobre el nivel medio de los canales de información afirmando la hipótesis con un 55,38 % correspondiente al nivel medio, un 24,62% muestra el resultado del nivel alto y el 20% del nivel bajo afirmando que el nivel de los canales de información es medio aprobando la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula.

## Capítulo V DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión

La presente investigación obtuvo como resultado, que existe un nivel medio de satisfacción, sobre la investigación: Nivel de satisfacción del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022; al procesar los datos estadísticamente, se pudo demostrar que el nivel de satisfacción es medio alcanzando un valor de 60.00%, estos resultados tienen similitud a la de, Álvarez, R. (2017) , en su investigación titulada: Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Nicaragua, febrero y marzo 2017, en donde el autor concluyó que el servicio que brinda es satisfactorio, demostrando que el nivel de satisfacción mejora aumentando los niveles de calidad óptimas y adecuadas, Afirmando que, si existe una diferenciación entre las instituciones de tipo pública y privada, considerando que son más competitivos y rentables con respecto a la atención que se brinda.

El resultado que se obtuvo sobre calidad de servicio fue distinto el cual representó un 29.23% determinando un nivel medio y con un 69.23% afirmando que la calidad de servicio es alta, negando la hipótesis planteada y al igual que la nula, teniendo como indicadores el compromiso con el usuario, servicio de atención, capacidad de respuesta, eficacia, empatía. Estos resultados los vamos a contrastar con la investigación de (Chacaltana, W., 2021) en su trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio y satisfacción de usuarios con servicio de agua potable y desagüe de la Empresa Prestadora de Servicio Selva Central oficina La Merced - Chanchamayo 2021”, donde obtuvo como resultados en base a las pruebas estadísticas que un porcentaje considerable de usuarios perciben en un nivel bueno en cuanto a la calidad de servicio, de igual forma en la satisfacción del usuario alto porcentaje de los encuestados estiman estar satisfechos en un nivel bueno. Esta investigación tiene similitud a nuestra tesis, al mostrar un nivel bueno, es decir alto, en la calidad del servicio, tal como lo describe en el último párrafo, se tiene aceptación por parte del usuario mostrando un nivel de satisfacción bueno, afirmando la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, en el caso de nuestra tesis de investigación el nivel de satisfacción es medio, teniendo con un porcentaje bajo a la dimensión canales de información por falta

de implementación, por tal razón el nivel de satisfacción es regular, pero si coincidimos en que la calidad del servicio de ambas EPS son buenas y altas, además también se desarrolla en una EPS del Perú.

Así mismo el resultado que se obtuvo sobre el nivel de fiabilidad es 52,31% que se encuentra en el rango medio, lo cual valida la hipótesis (Hi) que existe un nivel medio de fiabilidad del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022, que refiere a capacidad del personal, innovación e identificación; tomamos como referencia lo planteado por la investigación de (Calderon, P. & Dennys, G., 2022), en su tesis de investigación titulada: Percepción de la responsabilidad social empresarial y su influencia en la calidad de servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021; donde la investigación efectuada tiene como objetivo determinar la influencia de la percepción sobre la responsabilidad social empresarial en la calidad del servicio de la entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021; de tipo puro o básico, de alcance explicativo, de diseño no experimental, los datos se recabaron por corte transversal, la muestra es de 383 usuarios. Se encontró que el 83,0% de los usuarios perciben como inadecuado la responsabilidad social empresarial que caracteriza a la entidad, siendo la dimensión más preocupante el “Balance ambiental”; y el 58,7% percibe de nivel inadecuado la calidad del servicio de la entidad, siendo la dimensión más preocupante la “Fiabilidad”, en esta investigación existe un nivel bajo sobre la capacidad del personal demostrado en la variable influencia de la percepción sobre la responsabilidad social empresarial; con el 83% de usuarios que perciben un nivel inadecuado, y en la variable calidad de servicio se tiene la dimensión de fiabilidad con el porcentaje más bajo, a comparación de nuestra investigación que tiene a la dimensión nivel de fiabilidad en un nivel medio de satisfacción, en esta investigación podemos observar que el usuario no se encuentra satisfecho con la calidad de servicio debiendo reforzar en subir el nivel de fiabilidad ya que es la dimensión más débil y así obtener una mejor calidad de servicio. La tesis de investigación no tiene similitud con respecto a la nuestra ya que en los resultados de su variable calidad de servicio la dimensión de nivel de fiabilidad se encuentra baja a comparación de la nuestra, la cual se encuentra en un nivel medio; se relacionan solo en el lugar de desarrollo, con la misma finalidad de obtener una mejor calidad de servicio para así tener como resultado usuarios satisfechos.

Los resultados que se obtuvieron sobre canales de información es de 55,38% afirmando la hipótesis (Hi) que existe un nivel medio de los canales de información del usuario del área

de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022, lo cual refiere en sus indicadores a plataforma web, material didáctico y acceso a la información, tomando como referencia lo planteado en la investigación de Torres, R (2022). en su tesis de investigación titulada: Gobierno electrónico y calidad de atención en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en el norte del Perú, donde la investigación realizada planteó como objetivo determinar la relación entre el Gobierno electrónico y la calidad de atención en una empresa prestadora de servicios de saneamiento en el norte del Perú, el diseño empleado es no experimental, descriptivo y correlacional, aplicando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de encuesta, el mismo que fue aplicado a 70 personas ligadas al servicio de la prestación de servicios de saneamiento, se usó la escala de Likert. Teniendo como resultado que los usuarios de los servicios de la empresa prestadora de servicios de saneamiento en el norte del Perú, consideran fundamentalmente como regular y eficiente la implementación del gobierno electrónico, sin embargo, un buen porcentaje cercano al 24% que aun consideran deficiente. Asimismo, respecto a la calidad de los servicios de la empresa de saneamiento en el norte del Perú es percibida como regular y eficiente. Se concluye que el gobierno electrónico y la calidad de atención están correlacionados positivamente y en alta intensidad, además dicha correlación es estadísticamente significativa. Esta investigación guarda relación con la nuestra, nos dice en el resultado que los usuarios de los servicios de la EPS, consideran regular y eficiente la implementación del gobierno electrónico, habiendo un porcentaje que lo considera aun deficiente, el gobierno electrónico hace mención a la plataforma web de la EPS, en la cual los usuarios deberían tener acceso a la información sobre los procesos administrativos, normativas, formas rápidas de ingresar sus reclamos y darle seguimiento, a la vez mantener informado al usuario sobre los movimientos de la empresa a través de redes sociales entre otros, teniendo el usuario una satisfacción regular en cuanto a esta variable que se contiene en nuestra dimensión canales de información en los indicadores de, plataforma web y acceso a la información con un nivel de satisfacción medio, afirmando nuestra hipótesis de investigación.

## Capítulo VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

**Primera:** Existe un nivel medio de satisfacción del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022. Y los resultados son positivos y alto lo que demuestra que no hay un grado de concordancia entre las expectativas del servicio y la atención que espera recibir el usuario.

El principal aportante de la corriente del positivismo (Comte A., 1830) tiene relación con nuestra variable nivel de satisfacción con la aplicación de desarrollo en las ciencias sociales. Por ende, podemos afirmar que las ciencias sociales constituyen una parte importante en la gestión organización por su naturaleza en relación con las ciencias interdisciplinarias, concluyendo en un grado de realidad social perteneciente a las Relaciones Publicas.

**Segunda:** No Existe un nivel medio de la calidad de servicio del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022. Negando la hipótesis de investigación, con un porcentaje de 69,23% en el nivel alto de satisfacción, donde se considera una calidad de servicio aceptable por parte del usuario, en cuanto a la atención en las oficinas de la EPS cubriendo las expectativas de atención que el usuario requiere, trato personalizado, amable, completando una atención eficiente.

**Tercera:** Existe un nivel medio de fiabilidad del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022. Y el resultado es positivo, teniendo personal competente, capacitado, y con las herramientas necesarias, podremos obtener más confianza del usuario hacia la EPS ALN.

**Cuarta:** Existe un nivel medio de los canales de información del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022. Y el resultado es positivo y alto. Se debe reforzar las herramientas de navegación del usuario para poder tener un proceso ágil y efectivo.

#### 6.2 Recomendaciones

**Primera:** En la EPS ALN S.A., se presenta un nivel de satisfacción del usuario medio por consiguiente se recomienda realizar evaluaciones periódicas sobre el servicio brindado por

el personal de la Gerencia comercial, sub-área de atención al cliente para conocer el nivel de satisfacción que tiene el usuario y así proponer alternativas de mejora.

De la misma forma con el aporte de (Comte A., 1830) podemos direccionar la recomendación a la gestión organizacional porque en una institución que presta servicio donde se mide el nivel de calidad de atención al cliente se tiene que tener en cuenta un plan de comunicaciones en donde se pueda contribuir a las diversas disciplinas en las cuales interfieren el análisis de medición del nivel de satisfacción.

**Segunda:** En la EPS ALN S.A. se presenta un nivel alto de la calidad de servicio bajo estos resultados recomendamos no descuidar la atención personalizada con el usuario orientarlo cuando desconoce los procesos administrativos para una atención eficiente, con información clara y puntual, mostrar empatía e interés, para obtener un usuario satisfecho y comprometido de esta manera realice sus pagos de manera puntual generando activos para la empresa y recomiende lo que implica el servicio.

**Tercera:** Se recomienda en esta dimensión de nivel de fiabilidad, implementar capacitaciones al personal obrero, reforzando el conocimiento para resolver problemas técnicos y de emergencia ante alguna eventualidad, al igual que implementar con herramientas de trabajo modernas que ayude al personal a resolver problemas técnicos con eficacia y prontitud.

**Cuarta:** En esta dimensión de canales de información siendo la más baja en comparación a las otras dimensiones se recomienda a la EPS ALN implementar la página web con herramientas dinámicas, como iconos fáciles de reconocer, opciones rápidas que te dirijan directo al trámite que el usuario desee realizar y opciones con pasos simples para tramitar las documentaciones correspondientes.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- Alvarez Julca, A. (2022). *Capacidad de respuesta y satisfaccion de los usuarios de la Empresa Prestadora de Srvicios de Saneamiento Moyobamba*. Chiclayo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77806>
- Alvarez, R. (2017). *Satisfaccion de los Usuarios del Servicio de Hospitalizacion privada, sobre la calidad de atencion recibida en el Hospital Militar*. Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7928/>
- Beteta, J. (2018). *Compromiso Organizacional y Satisfaccion Laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Educacion de la UNJFSC*. Lima Provincia. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6441/BETETA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Boza, R. &. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016, en San José – Costa Rica*. Costa rica. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/84689453.pdf>
- Calderon Paniagua, D. G. (2022). *Percepción de la responsabilidad social empresarial y su influencia en la calidad de servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021*. Tacna. Repositorio Universidad Privada de Tacna. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2297>
- Chacaltana Vasquez, W. (2021). *Calida de servicio y satisfaccion de usuarios con servicio de agua potable y desague de la EPS de la Merced*. La Merced: repositorio universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74652>
- Chunga, K. (2018). *Los servicios publicos y la satisfaccion de los usuarios en la municipalida ddistrital de hualmay*. huacho: scielo.
- Cruz F. (2019). Satisfacción de los usuarios de los Centros de Atención Psicosocial. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 27 • 2019 •, 27. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rlae/a/F9YTjy6YqfvMvJPDWWG7Xpf/abstract/?lang=es>

- DELSOL, S. (2022). *Software DELSOL*. Obtenido de Software DELSOL: <https://www.sdelisol.com/glosario/usuario/>
- Deming, W. (1986). *Satisfacción del cliente*. Mexico: AXs.
- Febres, R. (2014). *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 403.
- Kotler, P. (2016). *Fundamentos de Marketing, de Kotler*. Mexico: PRENTICE HALL MEXICO.
- León, A. (2017). *Niveles de Satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú. Chiclayo, 2016*. Chiclayo. Obtenido de <https://1library.co/document/z1dpn6vz-niveles-satisfaccion-atencion-hospital-regional-policia-nacional-chiclayo.html>
- Maggi, V. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Maldonado, J. Á. (22 de Mayo de 2015). *Gestiopoli*. Obtenido de Gestiopoli : <https://www.gestiopolis.com/cultura-de-servicio-al-cliente/>
- Mendoza, N. y. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta méd. Peru vol.37 no.1 Lima ene./mar. 2020*, 1.
- Muntané, J. 2. (2010). *Introducción a la investigación básica*. Obtenido de <file:///C:/Users/ADMISION%2001/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V3%20N3%2003.pdf>
- Muntuané, J. (2010). INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN. *Revisiones Tematicas*, 221.
- Ortiz Borchani, J. (20 de julio de 2017). <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2845/Jaime%20Uli%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1>. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2845/Jaime%20Uli%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1>:

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2845/Jaime%20Ulis%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1>

Suyón, V. (2017). *Marketing experiencial y satisfacción del cliente en negocios Niño E.I.R.L.* Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4495/Suy%c3%b3n%20V%c3%a1squez%20Luis%20Alonso%20Junior.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, f. d. (15 de julio de 2018). *repositorio de la universidad cesar vallejo*. Obtenido de repositorio de la universidad cesar vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28774>

Valera, E. (2017). *Relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos la marquesita de la Universidad privada del Norte, Cajamarca*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11328/Valera%20Contreras%20Enmily%20Gihovanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zuñiga Bocanegra, D. y. (12 de MAYO de 2014). *bibliotecadigital.univalle*. Obtenido de bibliotecadigital.univalle: <http://hdl.handle.net/10893/17439>

## **7.2 Fuentes bibliográficas**

Deming, W. (1986). *Satisfaccion del cliente*. Mexico: AXs

Muntuané, J. (2010). INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN. *Revisiones Tematicas*, 221.

Kotler, P. (2016). *Fundamentos de Marketing, de Kotler*. Mexico: PRENTICE HALL MEXICO.

## **7.3 Fuentes hemerográficas**

## **7.4 Fuentes electrónicas**

Deming, W. (1986). *Satisfaccion del cliente*. Mexico: AXs

Muntuané, J. (2010). INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN. *Revisiones Tematicas*, 221.

Kotler, P. (2016). *Fundamentos de Marketing, de Kotler*. Mexico: PRENTICE HALL MEXICO.

## ANEXOS

### 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL AREA DE GERENCIA COMERCIAL EN LA EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A., HUACHO 2022</b>					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022?	Determinar el nivel de satisfacción del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022	Existe un nivel medio de satisfacción del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<b>D1. Calidad de servicio</b> I1. Compromiso con el usuario I2. Servicio de Atención I3. Capacidad de respuesta I4. Eficacia I5. Empatía	<b>Diseño Metodológico</b> Tipo: Básica Nivel: Descriptivo Diseño: No Experimental Enfoque: Cuantitativo <b>Población y Muestra</b> Población: Usuarios atendidos en el mes de octubre Muestra: 135 usuarios
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022? ¿Cuál es el nivel de fiabilidad del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022?	Determinar el nivel de la calidad de servicio del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022 Determinar el nivel de fiabilidad del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022	Existe un nivel medio de la calidad de servicio del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022 Existe un nivel medio de fiabilidad del usuario del área de gerencia comercial en la EPS		<b>D2. Nivel de Fiabilidad</b> I6. Capacidad del personal I7. Innovación de herramienta I8. Identificación	

<p>¿Cuál es el nivel de los canales de información del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022?</p>	<p>Determinar el nivel de los canales de información del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022</p>	<p>Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022 Existe un nivel medio de los canales de información del usuario del área de gerencia comercial en la EPS Aguas de Lima Norte S.A., Huacho 2022</p>		<p>I10. Material didáctico I11 Acceso a la información</p>	<p><b>Técnica para la recolección de datos</b> Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario</p>
--	---	---	--	--	--

## 02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

### ENCUESTA

El presente cuestionario es anónimo y tiene como finalidad recaudar la información necesaria para la tesis “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL AREA DE GERENCIA COMERCIAL EN LA EPS AGUAS DE LIMA NORTE S.A., HUACHO 2022**” por Egresadas de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

Agradecemos que puedan responder el cuestionario con sinceridad.

Por favor, responda con objetividad marcando con una (X) en el casillero la alternativa según corresponda, teniendo en cuenta la siguiente escala:

N°	CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	ES DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
<b>SERVICIO DE ATENCIÓN</b>						
1.-	¿La EPS cuenta con las instalaciones adecuadas para su atención?					
2.-	¿Brindan un servicio personalizado en las oficinas de la EPS?					
3.-	¿Cómo considera Ud. el servicio de atención de la EPS?					
<b>COMPROMISO CON EL USUARIO</b>						
4.-	¿Cuenta Ud., con agua en los horarios establecidos por la EPS?					
5.-	¿Considera Ud. que el servicio de agua recibida cumple con los estándares de calidad?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						

6.-	¿Las respuestas a sus reclamos o contratos con la EPS se dan en los tiempos establecidos?					
<b>EFICACIA</b>						
7.-	¿La EPS le brinda solución rápida ante alguna emergencia?					
8.-	¿La EPS cubre parte de tus expectativas en su atención?					
<b>EMPATIA</b>						
9.-	¿Considera que la EPS tiene empatía con el usuario?					
<b>CAPACIDAD DEL PERSONAL</b>						
10.-	¿Considera Ud. que el personal está capacitado y es competente en su atención?					
11.-	¿Resuelve con rapidez el personal obrero alguna deficiencia técnica?					
12.-	¿El personal de la EPS le transmite confianza en su atención?					
<b>INNOVACION</b>						
13.-	¿Considera que Ud. que la EPS cuenta con herramientas modernas para resolver problemas?					
14.-	¿Cuenta el personal obrero con las herramientas adecuadas para resolver problemas técnicos?					

<b>IDENTIFICACION</b>						
15.-	¿Considera Ud., que la EPS tiene interés en resolver los problemas del usuario?					
16.-	¿El personal de la EPS cuenta con la identificación adecuada al realizar su trabajo?					
<b>PLATAFORMA WEB</b>						
17.-	¿Es fácil hacer sus trámites por la página web de la EPS?					
<b>MATERIAL DIDACTICO</b>						
18.-	¿Encuentra Ud. material informativo y didáctico en las oficinas de la EPS? Como cartillas, trípticos entre otros					
<b>ACCESO A LA INFORMACION</b>						
19.-	¿La información que Ud., requiere de la EPS ante alguna situación, le es accesible?					
20.-	¿La EPS te proporciona el reglamento de procesos administrativos y atención de reclamos para su conocimiento?					
21.-	¿El lenguaje que usa la EPS en la documentación alcanzada es entendible y básico para el usuario?					

### 03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

\*ENCUESTAS.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 21 de 21 variables

	C1A	C2A	C3A	C4A	C5A	C6A	C7A	C8A	C9A	N1B	N2B	N3B	N4B	N5B	N6B
1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2
2	4	4	4	5	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4
3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2
4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3
5	1	2	2	3	1	2	4	1	2	3	2	3	3	3	3
6	1	2	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	5	5	4
7	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	2	3	3	5
8	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2
9	2	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3
10	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	2	2	3
11	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
12	1	2	2	2	4	2	1	2	2	2	5	2	3	3	2
13	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	1
14	1	1	1	4	3	1	1	3	1	3	3	3	2	3	3
15	2	2	2	5	5	5	1	5	5	2	2	3	3	3	3
16	3	2	2	2	3	4	1	3	3	4	3	3	2	2	3
17	2	2	3	2	4	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3
18	3	2	2	1	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2
19	2	4	5	4	4	4	1	5	5	5	3	4	3	3	4
20	1	1	1	3	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
21	2	1	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	3	3	3
22	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3
23	5	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

19°C 06:52 12/12/2022

#### Estadísticos

	¿La EPS Aguas de Lima Norte cuenta con las instalaciones adecuadas para su atención?	¿Brindan un servicio personalizado o en las oficinas de la EPS La EPS Aguas de Lima Norte?	¿Cómo considera Ud. el servicio de atención de la EPS La EPS Aguas de Lima Norte?	¿Cuenta Ud. con agua en los horarios establecidos por la EPS La EPS Aguas de Lima Norte?	¿Considera Ud. que el servicio de agua recibida cumple con los estándares de calidad?	¿Las respuestas a sus reclamos o contratos con la EPS La EPS Aguas de Lima Norte se dan en los tiempos establecidos ?	¿La EPS La EPS Aguas de Lima Norte le brinda solución rápida ante alguna emergencia?	¿La EPS La EPS Aguas de Lima Norte cubre parte de tus expectativas en su atención?	¿Considera que la EPS La EPS Aguas de Lima Norte tiene empatía con el usuario?
N	Válido	65	65	65	65	65	65	65	65
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		2,18	2,22	2,46	2,78	3,02	3,06	1,31	2,85
Mediana		2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00
Desv. Desviación		,900	,960	1,091	1,244	1,023	1,088	,865	,956
Varianza		,809	,922	1,190	1,547	1,047	1,184	,748	,913
Rango		4	4	4	4	4	4	3	4
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5	5	5	4	5
Suma		142	144	160	181	196	199	85	185

tabulacion (version 1)[Recuperado automáticamente] [Modo de compatibilidad] - Ex...

ana carolina laos galvez

Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Calibri 11 A A A Ajustar texto Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

ENCUESTADO	VALOR DE DIMENSION	DIMENSIONES	NIVEL RANGO		
ENCUESTADO 1	1 Totalmente de acuerdo	D1 CALIDAD DE SERVICIO	BAJO	MEDIO	ALTO
ENCUESTADO 2	2 De Acuerdo	D2 NIVEL DE FIABILIDAD	21-49	50-78	79-105
ENCUESTADO 3	3 Ni en acuerdo ni en desacuerdo	D3 CANALES DE INFORMACION	9-21	22-34	35-45
ENCUESTADO 4	4 en desacuerdo	V1 NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO	7-16	17-26	27-35
ENCUESTADO 5	5 Totalmente en desacuerdo		5-11	12-18	19-25
VALOR MAXIMO			105	45	35
VALOR MINIMO			21	9	7
RANGO			84	36	28
INTERVALO			28	12	9.3333333

TM RE DATA

19°C 06:56 12/12/2022

tabulacion [Modo de compatibilidad] - Excel

ana carolina laos galvez

Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Calibri 12 A A A Ajustar texto Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

COPIA SIN CONEXIÓN El libro está en modo de solo lectura.

ENCUESTADO	NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO														
	1. TOTALMENTE DE ACUERDO			2. DE ACUERDO			3. EN ACUERDO NI EN DESACUERDO			4. EN DESACUERDO			5. TOTALMENTE EN DESACUERDO		
ENCUESTADO 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENCUESTADO 22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

RE TM

19°C 06:56 12/12/2022