

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE  
SERVICIO DE LA EMPRESA EPSSMU S.A. DE LA  
CIUDAD DE BAGUA GRANDE, AMAZONAS, 2020.**

**Autora:**

**Bach. Vanessa Chumacero Heredia**

**Asesor:**

**Mg. Cecil Wilmer Burga Campos**

**Registro: (.....)**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mis padres **Felizandro** y **Hermelinda** por su ejemplo de perseverancia brindándome los elementos necesarios para enfrentarme a la vida y luchar hasta convertirme en una profesional de éxito.

**Vanessa**

## **Agradecimiento**

Con eterna gratitud a Dios, por sus bendiciones, por guiarme, y ser mi mayor fortaleza en momentos de dificultad y de debilidad.

Mi profundo agradecimiento al Dr. Policarpio Chauca Valqui, Rector de la UNTRM por las gestiones realizada a favor de la FACEA sección Utcubamba y brindarnos a la oportunidad de estudio a los jóvenes utcubambinos.

A la plana Docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativa de la UNTRM, Sección Utcubamba por compartir su vida académica orientándonos para ser personas de bien al servicio de la sociedad.

A mi asesor Mg. Cecil Wilmer Burga Campos, por sus sabias orientaciones durante el desarrollo del trabajo de investigación, guiándome de manera oportuna para hacer de la investigación un ejercicio académico a favor de la población utcubambina.

Mi sincero agradecimiento al Ing. Francisco Cruz Castillo Gerente General de EPSSMU, por permitirme ejecutar la presente investigación en la entidad que dignamente dirige.

**La autora**

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de  
Amazonas**

**Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI  
Rector**

**Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN  
Vicerrector Académico**

**Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN  
Vicerrectora de Investigación**

**Mg. RICARDO RAFAÉL ALVA CRUZ  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

## Visto Bueno del Asesor de la Tesis



### ANEXO 3-K

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA EPISMU S.A DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, AMAZONAS, 2020. del egresado VANESSA CHUACERO HEREDIA de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS. Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 17 de agosto del 2021

  
Firma y nombre completo del Asesor

**Jurado Evaluador de la Tesis**



---

Dr. Adolfo Cacho Revilla

**PRESIDENTE**



---

Mg. Juan Alberto Avalos Hubeck

**SECRETARIO**



---

Mg. Dennis Brayan Baique Timaná

**VOCAL**

## Constancia de Originalidad de la Tesis



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-0

#### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA  
EPSSMO S.A. DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, AMAZONAS, 2020.

presentada por el estudiante ( )egresado (X) VANESSA CHUMACERO HEREDIA  
de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
con correo electrónico institucional vanessachumacero@gmail.com  
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 14 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 17 de agosto del 2020

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....  
.....

# Acta de Sustentación de la Tesis



## ANEXO 3-Q

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 12 de Noviembre del año 2021, siendo las 2:00 p.m. horas, el aspirante: Bach. Vanessa Chumacero Heredia, defiende en sesión pública presencial ( ) / a distancia (X) la Tesis titulada: SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA EPISMA S.A DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, AMAZONAS, 2020, teniendo como asesor a Mg. Cecil Wilmer Buzga Campos, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. Adolfo Cacho Revilla.

Secretario: Mg. Juan Alberto Ayala Huback.

Vocal: Mg. Dennis Bryan Baigue Timani.



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X)

Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 4:50 p.m. horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## Índice del Contenido

<b>Dedicatoria ..</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento ..</b>	<b>iii</b>
<b>Autoridades de la Unviversidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.....</b>	<b>iv</b>
<b>Visto Bueno del Asesor de la Tesis ..</b>	<b>v</b>
<b>Jurado Evaluador de la Tesis ..</b>	<b>vi</b>
<b>Constancia de Originalidad de la Tesis.....</b>	<b>vii</b>
<b>Acta de Sustentacion de la Tesis ..</b>	<b>viii</b>
<b>Índice del Contenido ..</b>	<b>ix</b>
<b>índice de Tablas.....</b>	<b>xi</b>
<b>índice de Figuras ..</b>	<b>xii</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>xiii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>xiv</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>15</b>
<b>II.MATERIAL Y MÉTODOS ..</b>	<b>26</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	26
2.2. Variables y operacionalización ..	27
2.3. Población, muestra y muestreo ..	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
2.5. Métodos.....	31
2.6. Análisis de datos ..	31
<b>III.RESULTADOS.....</b>	<b>32</b>
3.1. Análisis comparativo de los resultados del cuestionario satisfacción de los usuarios de la empresa EPSSMU S.A. de la ciudad de Bagua Grande.....	32
3.2. Análisis comparativo de los resultados del cuestionario calidad de servicio aplicado a los usuarios de la empresa EPSSMU S.A. de la ciudad de Bagua Grande.....	33
3.3. Análisis comparativo de los resultados del cuestionario satisfacción de los usuarios aplicado a los trabajadores de la empresa EPSSMU S.A. de la ciudad de Bagua Grande.....	34
3.4. Análisis comparativo de los resultados de la calidad de servicio aplicado a los trabajadores de la empresa EPSSMU S.A. de la ciudad de Bagua Grande. ....	35

3.5. Análisis inferencial de la muestra 1.....	36
3.6. Análisis inferencial de la muestra 2.....	41
<b>IV.DISCUSIÓN.....</b>	<b>46</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>51</b>
<b>VI.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS.. ..</b>	<b>57</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Nivel comparativo de la variable satisfacción de los usuarios. Muestra 1. ....	32
<b>Tabla 2.</b> Nivel comparativo de la variable calidad de servicio. Muestra 2. ....	33
<b>Tabla 3.</b> Nivel comparativo de la variable satisfacción del usuario. Muestra 1. ....	34
<b>Tabla 4.</b> Nivel comparativo de la variable calidad de servicio. Muestra 2. ....	35
<b>Tabla 5.</b> Escala de valoración según el rango de valores.....	36
<b>Tabla 6.</b> Correlación entre la dimensión fiabilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 1.....	37
<b>Tabla 7.</b> Correlación entre la dimensión seguridad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 1.....	38
<b>Tabla 8.</b> Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 1.....	39
<b>Tabla 9.</b> Correlación entre la dimensión empatía y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 1.....	39
<b>Tabla 10.</b> Correlación entre la dimensión tangibilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 1.....	40
<b>Tabla 11.</b> Correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario. Muestra 1. ....	41
<b>Tabla 12.</b> Correlación entre la dimensión fiabilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 2.....	41
<b>Tabla 13.</b> Correlación entre la dimensión seguridad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 2.....	42
<b>Tabla 14.</b> Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 2.....	43
<b>Tabla 15.</b> Correlación entre la dimensión empatía y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 2.....	43
<b>Tabla 16.</b> Correlación entre la dimensión tangibilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 2.....	44
<b>Tabla 17.</b> Correlación entre las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario. Muestra 2. ....	45

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Nivel comparativo de la variable satisfacción de los usuarios. Muestra 1.....	32
<b>Figura 2.</b> Nivel comparativo de la variable calidad de servicio. Muestra 1. ....	33
<b>Figura 3.</b> Nivel comparativo de la variable satisfacción del usuario. Muestra 2.....	34
<b>Figura 4.</b> Nivel comparativo de la variable calidad de servicio. Muestra 2. ....	35

## **Resumen**

La investigación Satisfacción del usuario y calidad de servicio de la empresa EPSSMU S.A. de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, 2020. Tuvo como objetivo Relacionar la satisfacción del usuario y la calidad de servicio de la empresa EPSSMU S.A de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, 2020. Investigación cuantitativa de tipo empírico – teórico, diseño descriptivo – correlacional. La muestra 1 conformada por 72 beneficiarios de EPSSMU S.A., de Bagua Grande y la muestra 2 por 42 trabajadores de la misma empresa, a quienes se les aplicó dos encuestas relacionadas a las variables de estudios. Los resultados obtenidos según el objetivo general se constatan que para la muestra 1 dirigido a los usuarios de la empresa EPSSMU, SA. El grado de correlación es moderado ubicándose en la tendencia de puntuación 0,41 a 0,70. Mientras que la muestra 2 dirigida a los funcionarios la correlación es moderada con tendencia al alta ubicándose en las puntuaciones 0,41 hasta 0,90. Llegando a la conclusión general para los usuarios se tiene que mejorar las correlaciones entre las dimensiones seguridad y empatía al encontrarse en una correlación baja. Mientras que para los funcionarios se tiene que trabajar la dimensión fiabilidad también por tener una correlación baja.

Palabras Claves: Calidad de servicio, satisfacción del usuario y trabajadores municipales.

## **Abstract**

The investigation User satisfaction and quality of service of the company EPSSMU S.A. of the city of Bagua Grande, Amazonas, 2020. Its objective was to relate user satisfaction and the quality of service of the company EPSSMU SA of the city of Bagua Grande, Amazonas, 2020. Quantitative empirical-theoretical research, descriptive design - correlational. Sample 1 made up of 72 beneficiaries of EPSSMU S.A., from Bagua Grande and sample 2 of 42 workers from the same company, to whom two surveys related to the study variables were applied. The results obtained according to the general objective are found that for sample 1, aimed at users of the company EPSSMU, SA. The degree of correlation is moderate, locating in the scoring trend from 0.41 to 0.70. While sample 2 directed to civil servants, the correlation is moderate with an upward trend, reaching 0.41 to 0.90 scores. Reaching the general conclusion for users, the correlations between the security and empathy dimensions have to be improved as they are in a low correlation. While for civil servants the reliability dimension must also be worked on because it has a low correlation.

Keywords: Quality of service, user satisfaction and municipal workers.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las empresas prestadoras de servicio de agua administradas por las municipalidades u otras instituciones estatales o privadas están en la obligación y deber de mejorar el servicio que brindan, dado la importancia del agua para la vida, cuando un pueblo cuenta con agua las veinticuatro horas del día se convierte en un mercado atractivo para los inversionistas locales, nacionales y extranjeros, además los ciudadanos menores y adultos se sienten satisfechos por las diversas utilidades que pueden darle en las diferentes actividades comerciales, agrícolas, ganaderas, entre otras.

Mates (2018) desde una perspectiva internacionalista hace referencia a los estudios realizados con respecto a la gestión del agua mediante las reformas de París en Francia llevadas a cabo en el siglo XIX a través de sus proyectos de saneamiento y abastecimiento sobre todo las parisinas y las de carácter localista al servicio de pequeñas y medianas ciudades. Mientras que en Gran Bretaña se destaca el servicio de agua del siglo XIX y los monopolios y control público del mercado de agua y el debate de privatización del servicio de agua. Italia es otro país que desarrolló sendos esfuerzos por mejorar el servicio de agua y mantener satisfechos a sus usuarios desde la experiencia urbana y una dinámica económica que ha permitido mejorar los servicios públicos y la red de abastecimiento. Estados Unidos, Alemania y Japón también vienen implementando investigaciones para mejorar el servicio y abastecimiento de agua, estrategias empresariales de las sociedades gestoras, siendo un tema bastante incidente los costes económicos del saneamiento e inmobiliaria, las soluciones técnicas para el alcantarillado. Mientras que España está profundizando en la teorización y homogenización de la infraestructura desde una perspectiva económica tecnológica y urbana.

Cornejo (2017) a partir del análisis nacional menciona que el marco legal en Perú vela por el cuidado y la conservación del agua, mediante la Constitución Política del Perú en el artículo 7 afirma que todas las personas tenemos derechos de proteger la salud, el medio ambiente y la comunidad y con el deber de contribuir con su promoción y la defensa. Para ello viene realizando sendos esfuerzos para diseñar, promover, supervisar, ejecutar y evaluar políticas del sector. Gracias a la implementación del Plan Nacional de Saneamiento 2006 – 2015 se detectaron serias

deficiencias de los sistemas construidos, tarifas inconsistentes, moras en los pagos, deficiente servicio de las empresas prestadoras entre otras. Contando en Lima con la entidad a cargo (SEDAPAL). Se constata que la población peruana no es consciente del consumo de agua, un ejemplo concreto es Lima, la misma que está ubicada en un desierto como lo es Cairo en Egipto, pero el 2013 consumió tres veces más de agua según lo estipula las Naciones Unidas 170.67 litros diarios por habitante cuando el promedio es de 50 litros por día; lo que dificulta mejorar la calidad del servicio y mantenerles más satisfechos a los usuarios.

Gonzales (2018) comparte su experiencia a nivel regional y local, manifestando que a nivel de la región Amazonas existe dos formas de brindar el servicio de agua a los ciudadanos, determinados por su ubicación geográfica los de zona rural y los de zona urbana. El servicio que se brinda a los ciudadanos de zona rural no cuenta con ningún criterio de calidad, son gestionados por los mismos ciudadanos que en algunos casos son llevados en canales por tierra desde los manantiales, quebradas o ríos a los mismos domicilios y no son tratados con sustancias químicas que maten los parásitos o microbios, otros son gestionados por las autoridades y son llevados desde las fuentes de agua a través de tubos y desembocados en pozos de captación para ser repartidos a los domicilios también sin ningún tratamiento para mejorar su calidad del agua. El segundo grupo están situados en la zona urbana y en la actualidad están siendo asesorados por OTASS. Un tercer grupo lo representan los centros poblados ubicados en zonas urbano marginales como San Francisco de Bagua que reciben las aguas de la quebrada Atunmayo las mismas que recoje las aguas de desague de las chacras de arroz y de pan llevar, los mismos que están contaminadas con sustancias tóxicas propias de los venenos y herbicidas, además de la ganadería local. En este contexto la investigadora formula la pregunta: ¿Qué relación existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio de la empresa EPSSMU SA de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, ¿2020?

Científicamente se justifica con la **teoría de los dos factores en la satisfacción al cliente** según Carmona (1998) es conocida como la teoría que permite darse cuenta a través de las acciones realizadas cuando un beneficiario está satisfecho o insatisfecho laboralmente. Entre ellos tenemos los factores higiénicos que va a depender del tratamiento que se dé. La **Teoría de satisfacción al usuario según el**



**Modelo de Brechas de servicio.** Según Gonzales (2015) este modelo se representa a través de un esquema que permite visualizar los puntos críticos del servicio que se brinda en una determinada empresa. Del mismo modo **la teoría de la catástrofe, uso de la lógica difusa** según Ros (2016) Las propuestas relacionadas a la satisfacción del cliente o usuario en su mayoría proponen una relación lineal entre las causas que la originan, como la relación - producto y las disconformidades de sus expectativas Socialmente se justifica porque se ven favorecidos por los resultados obtenidos ya que la empresa EPSSMU S.A. de Bagua Grande va a realizar cambios tanto en la capacitación a sus trabajadores priorizando los resultados según las dimensiones que requieren mayor atención; del mismo modo los usuarios del servicio de agua también se ven favorecidos con los cambios que se van a aplicar porque genera desarrollo no solo en los hogares sino en todos los sectores sociales.

Metodológicamente se justifica porque para que las autoridades implementen las sugerencias alcanzadas en la presente investigación tienen que capacitar a sus usuarios y trabajadores y para ello elaborarán una guía de trabajo orientando que acciones se van a implementar para mantener satisfechos a los usuarios y trabajadores a través del buen servicio que se brinda como empresa prestadores de servicio de agua y alcantarillado.

El objetivo general con lo que el estudio guiará sus acciones es: Relacionar la satisfacción del usuario y la calidad de servicio de la empresa EPSSMU S.A de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, 2020.

Los objetivos específicos a desarrollar son:

Diagnosticar la satisfacción del usuario de la empresa EPSSMU S.A de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, 2020.

Diagnosticar la calidad de servicio de la empresa EPSSMU S.A de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, 2020.

Comparar la correlación de resultados encontrados entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio de la empresa EPSSMU S.A de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, 2020.

El estudio considera como antecedentes a los siguientes:

A nivel internacional

Muñoz (2015). Estudio sobre estrategias de mejora en la Secretaría del Agua de la ciudad de Ibarra, Ecuador. Con el objetivo de elevar el prestigio de la empresa en armonía con el cliente interno y externo. Investigación de tipo no experimental, metodología cualitativa y cuantitativa, describiendo la información encontrada en la identificación del problema y representando en tablas y figuras estadísticas los datos encontrados a través de los instrumentos de evaluación. Llegó a las siguientes conclusiones: El manejo de información de las teorías científicas sobre el servicio de agua al cliente, imagen personal y las nuevas herramientas tecnológicas permitió orientar con precisión y certeza el estudio toda vez que los métodos y técnicas aplicados se correlacionaron entre la teoría y la práctica. El personal administrativo de la empresa el 71% no ha recibido capacitación, es por ello que la atención dada por este personal es bastante precaria con desconocimiento técnico y científico. Existe una comunicación poco asertiva entre el personal administrativo de la empresa 53% manifiesta tener una comunicación poco efectiva, es en este contexto que urge la realización de talleres de capacitación sobre programación neurolingüística para armonizar la comunicación con motivación y armonía.

Reyes (2016). En su tesis. Tuvo como objetivo mejorar el servicio de agua y alcantarillado mediante una gestión comercial en cantón Eloy Alfaro de Ecuador; mediante la implementación de un modelo que se convierta en referente del servicio brindado. Investigación de tipo no experimental con diseño descriptivo. Concluyendo: El área comercial del servicio de agua de la empresa municipal Eloy Alfaro es deficiente, con una cartera a la baja y vencida, tarifas desactualizadas, estratificado y no socializado, además del uso de una tecnología poco operativas y desfasadas. La empresa EPMAPACEA ofrece un servicio a espaldas de la gestión moderna muy alejado a la conquista de los logros y objetivos planteados como institución. La mala gestión de la empresa radica en que no tiene norte para sus procedimientos e instrucciones de trabajo, estos son estandarizados, no cuentan con guías de control.

Roca (2016). Tuvo como objetivo elevar la satisfacción de los beneficiarios en el servicio de agua y obras particulares en Berisso, Argentina. Investigación

cuantitativa, tipo no experimental, con diseño descriptivo. Llegando a las conclusiones: El nivel de satisfacción del servicio de agua y obras públicas de la municipalidad de Berisso es satisfecho y algo satisfecho, siendo la respuesta alcanzada de 0.0873, manifestando que lo menos importante son los elementos tangibles, destacando la valoración hecha a la apariencia física de los empleados. La confiabilidad del servicio se ubica en el segundo lugar la misma que guarda relación con los problemas. La seguridad fue la tercera en la prioridad de los entrevistados los encuestados alcanzaron el nivel de satisfacción, demostrando amabilidad y un grado de conocimiento de los empleados.

A nivel nacional

Chicama (2017). Realizó su trabajo de investigación. La satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en la ciudad de Lima. Con el objetivo de mejorar la calidad de servicio de agua y relacionarlo con la satisfacción del usuario en la ciudad de Lima en la Superintendencia Nacional de Migraciones, al encontrarse con una problemática generalizada en la tramitación de documentos migratorios. Investigación básica de nivel descriptivo multivariable, diseño no experimental, constituida por dos muestras 160 servidores públicos y 376 usuarios. Llegando a las siguientes conclusiones: Según la percepción de los funcionarios la calidad de servicio de la Superintendencia Nacional de Migraciones de Lima es bajo y moderado, es por ello que los usuarios no están satisfechos con los servicios brindados por la administración, situación que no se correlaciona con el pago que realizan por el servicio de agua. En relación al aspecto de intangibilidad de la calidad de servicio se encuentra en un nivel bajo y moderado; tampoco existe capacidad de respuesta esta es muy lenta. Con respecto a la heterogeneidad de la calidad de servicio esta fue evaluada como moderada y alta convirtiéndose en un servicio más allá de lo deseado, observándose un nivel estándar. Con respecto a la inseparabilidad de la calidad de servicio la percepción es baja y moderada, dejando notar que existe deficiencias en los procesos de producción, mostrando retardo en su producción finanl. Se aprecia una sensación de descontento de los usuarios por su visión utilitarista del consumo y la reacción de los sujetos es consecuencia de una mala información y el incumplimiento de sus funciones de los trabajadores.

Morales (2018). En su investigación desarrollada con el objetivo de mejorar el servicio en dos empresas pequeñas según sus conexiones otorgadas por la empresa. Tipo de estudio sustantiva, método hipotético deductivo, alcance descriptivo comparativo y diseño no experimental, en 259 beneficiarios de una empresa y 245 beneficiarios de la segunda empresa. Llegando a las siguientes conclusiones: Al comparar las dos empresas estudiadas se encuentra diferencias en la calidad de servicio brindado, encontrándose en ambas por encima del nivel crítico según la correlación se rechazó la hipótesis nula al tener una puntuación menor a 0,05. Se constata la diferencia de resultados en ambas empresas prestadoras de servicio en todas sus dimensiones encontrándose por encima del nivel crítico con una puntuación menor a 0,05.

Angulo y Peralta (2016). Tuvo como objetivo de estudio alcanzar una propuesta de mejora del sistema urbano de agua. Investigación con diseño descriptivo – correlacional, de tipo no experimental; con una muestra de 384 beneficiarios del servicio de agua a quienes se les entrevistó con un instrumento de evaluación de 20 preguntas. Se concluyó: El nivel de satisfacción de los usuarios es muy bajo en relación al servicio de agua potable de la ciudad de Cajamarca, rechazando de esta manera a la hipótesis nula de investigación y aceptando la hipótesis de investigación. Los instrumentos de evaluación fueron de conocimiento amplio de prestadoras de servicio de agua potable.

#### Hipótesis

Según Espinoza, F (2018). Depende del alcance que el estudio pretende planteado en sus objetivos, para determinar si se plantean o no hipótesis en las investigaciones cuantitativas.

Al relacionar la satisfacción del usuario y la calidad de servicio de EPSSMU S.A Bagua Grande, Amazonas, 2020; es moderada.

Las bases teóricas que dan soporte al estudio son: La **teoría de los dos factores en la satisfacción al cliente** según Carmona (1998). Todas las personas estamos en búsqueda de la satisfacción en cualquier dimensión de la vida, cuando está presente las emociones cambian y se percibe con las diferentes expresiones y/o comportamientos; es por ello que Herzberg, sostiene su teoría en el ámbito laboral mediante la presencia de dos factores la satisfacción y la insatisfacción.

Toda empresa debe tener en cuenta que lo que más les atrae e incita regresar a los beneficiarios son los factores higiénicos, los que están relacionados con la política de la empresa que permite ver a sus trabajadores como personas con deberes y derechos, por lo tanto los mantiene contentos con sus sueldos, brinda seguro de vida a sus empleados, permite la organización, con la finalidad de mantener un buen vivir entre compañeros de trabajo y buenas relaciones con los clientes; conllevando a sentirse identificados con la empresa y sentirla suya, otorgando el tiempo necesario para el cumplimiento de sus funciones y manteniendo limpio e impecables los ambientes de la empresa, demostrando de esta manera el nivel de satisfacción.

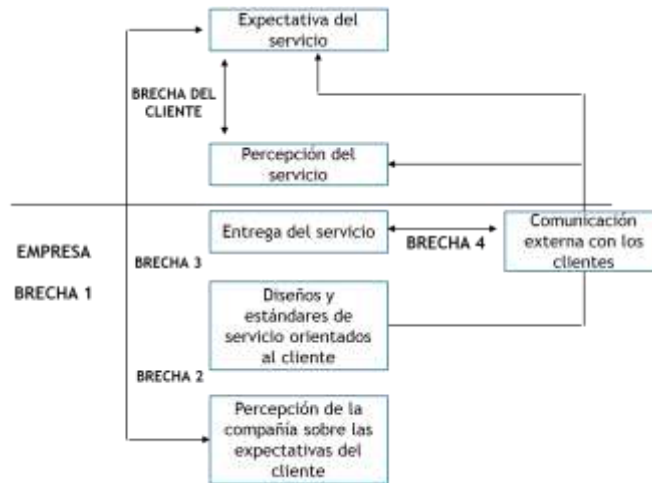
Ocurre lo contrario cuando las autoridades empresariales no toman en cuenta estos factores higiénicos, descuidan a sus trabajadores y funcionarios, no les otorgan sus derechos y solo los exigen el cumplimiento de sus deberes, los factores higiénicos no se cumplen y todos se sienten insatisfechos.



Fuente: Investigaciones Europeas, Vol. 4, N° 1, 1998, pp. 53-80

Se han realizado sendas investigaciones, pero las de Bitner, Booms y Tetreault (1990), es la más significativa en el mundo empresarial y laboral está relacionado con las interrelaciones entre los trabajadores de la empresa y los clientes, llevada a cabo a través del servicio que la empresa brinda y, expresada mediante los sucesos y comportamientos que ocurren en la empresa las mismas que se traducen en insatisfechos y/o satisfechos con el servicio que se recibe en este caso del estudio la que brinda la empresa prestadora del servicio de agua y alcantarillado.

**Teoría de satisfacción al usuario según el Modelo de Brechas de servicio.** Según Gonzales (2015) este modelo se representa a través de un esquema que permite visualizar los puntos críticos del servicio que se brinda y causan satisfacción en una determinada empresa entre ellas tenemos:



**Fuente:** Zeithaml, Valarie. Bitner, Mary Jo.

El modelo propone cinco brechas las mismas que están divididas en dos grupos, la primera dirigida al cliente y las otras orientadas al proveedor del servicio o a la empresa.

Este modelo de brechas de servicio prioriza dos grupos el primer grupo contempla cinco brechas generado a través de las expectativas que el cliente tiene en relación al producto o servicio que se brinda, la misma que es la respuesta a las experiencias vividas e informadas a través de diferentes medios. Conocida también como la brecha del cliente.

Las cuatro brechas siguientes están relacionadas a la satisfacción del cliente y pertenecen al segundo grupo como se contempla.

- Desconocer lo que el cliente espera.
- No tener un diseño que responda a los estándares requeridos
- Entregar el producto sin seleccionar el diseño ni los estándares requeridos
- Hacer promesas y entregar el servicio o producto distante a ellas.

Del mismo modo **la teoría de la catástrofe, uso de la lógica difusa** según Ros (2016) Las propuestas relacionadas a la satisfacción del cliente o usuario en su

mayoría proponen una relación lineal entre las causas que la originan, como la relación del cliente y las disconformidades de sus expectativas.

Para Oliva, Oliver y Bearden (1995) la comprobación de una relación entre el cliente y las causas lineales debe realizarse a través de experimentos para determinar si el servicio o producto que ofrece una empresa satisface las expectativas del cliente.

La percepción que los clientes tienen sobre el producto o servicio que brinda una empresa según los autores son suposiciones tradicionales pero que tienen un impacto que puede ser positivo o negativo, estas están relacionadas con las caudas y efectos, que a la larga tiene sus consecuencias a favor o en contra de la empresa. Los clientes tienen una tendencia pegajosa respecto a la obtención del producto o servicios, ello no cambian su preferencia así por así tienen que haber una situación muy profunda o decepcionante para que cambien de producto o servicio siempre y cuando las atenciones y desempeño estén en el rango determinado.

Es por ello que la competencia siempre está al tanto o alerta sobre los niveles de insatisfacción las empresas dan a sus clientes, para que estas sean coberturadas y, los clientes pasen a la otra trinchera porque su necesidad o requerimiento está satisfecho por la competencia al tener buena atención y calidad del servicio ya no vuelven más a comprar el producto en la empresa anterior.

Mejía (2016) Considera que una empresa para que tenga éxito debe mantener a sus clientes o usuarios satisfechos y para ello propone cinco dimensiones:

Calidad funcional.

Consiste en tener personal capacitado dentro de la empresa que les permita dar solución de manera inmediata a las quejas presentadas por los usuarios o clientes, procurando brindar el servicio que el cliente espera a partir de necesidades e intereses de los usuarios, para que de esa manera se sienta seguro de realizar transacciones o cualquier gestión relacionada al servicio que recibe, marcando la diferencia en el servicio prestado con las empresas o instituciones de su competencia.

Calidad técnica.

Esta dimensión busca mejorar el servicio y para ello lo hace a través de la presencia de personal capacitado para que el cliente o usuario observe las mejoras ofrecidas por la empresa, las mismas que lo realiza de manera automática sin hacer esperar a

los usuarios o clientes y respondan a las demandas de los mismos según sus expectativas y necesidades satisfechas.

Valor percibido.

Busca que los usuarios o clientes de la empresa tenga confianza del servicio o producto que ofrece, además de ofrecer tazas y tarifas atractivas en comparación con la competencia, las mismas son reconocidas por su calidad del servicio ofrecido por ser atractivo en el mercado, manteniendo siempre su imagen como corresponde al no ser reconocida como una empresa que tiene problemas al contrario da solución a los problemas, es por ello que los usuarios y clientes prefieren mantener siendo clientes de la empresa.

Confianza.

Busca que los clientes o usuarios cuando ingresen a las oficinas o centros de atención se sientan seguros por lo tanto no tendrán inconvenientes o problemas cuando solicitan un servicio son escuchados y sus peticiones son solucionadas, además se sienten en la obligación de recomendar a otras personas para ser clientes o consumidores de la misma por tener la capacidad de realizar innovaciones y visión de futuro.

Expectativa.

Busca que el servicio que brinda la empresa se adapta a las expectativas de los clientes, además el personal se esfuerza por brindar un información clara y sin sesgos para que el cliente se sienta satisfecho, asimismo como se mantienen en los puestos de trabajo a los trabajadores que reúnen las condiciones por el conocimiento que poseen y las habilidades demostradas ante sus clientes.

Martínez (2014). Basado en el modelo SERVQUAL, propone las dimensiones siguientes:

Fiabilidad. Una empresa es fiable cuando las acciones que se realizan dentro de ella lo hacen segura y confiable, es por ello que toda empresa debe potenciar su capacidad de servicio en el marco de los niveles de exigencias, demostrando puntualidad y responsabilidad demostrando tener conocimiento de los elementos y productos que ofrece.

Seguridad. Es la capacidad que tienen la empresa para resolver de la mejor manera los problemas que tiene el cliente o beneficiario, para inspirar confianza y sentimiento de estar frente a una organización o empresa que tiene capacidad resolutoria de los problemas suscitados, al resolverlo de la mejor manera posible,



inspirando credibilidad, confiabilidad, honestidad e integridad, tratando en lo posible de cuidar los intereses de los clientes y de la empresa dando mayor satisfacción.

Capacidad de Respuesta. Está referida al nivel de conocimiento científico, técnico y procedimental que los trabajadores y funcionarios tienen en relación al producto o servicio que ofrecen, demostrando habilidades y capacidades para ayudar a los clientes en el menor tiempo posible y con la capacidad de solución rápida, además de brindar accesibilidad a la empresa para de esa manera los clientes estén enterados de los productos y servicios que se oferta y los mecanismos de atención, procesamiento y entrega del producto.

Empatía. Consiste en poner en el lugar del comprador o cliente ante la observación, descripción de características del producto o servicios, preguntas sobre su durabilidad, consistencia, garantía, entre otros; dando las respuestas u orientaciones de manera cortés, inteligente, segura y facilidades para su adquisición, brindando una atención cuidados y personalizada.

Tangibilidad. Es la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

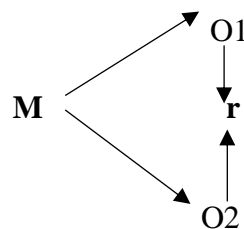
Para Vegas (2015). Existen dos tipos de investigación según la mirada del cambio de realidad que se va a realizar, la primera la realidad empírica que se da en el tiempo y en el espacio, presente o pasado en que se va a tratar el fenómeno de estudio y el segundo está relacionado a la realidad teórica o mundo de las ideas porque describe o explica lo que sucede o va a suceder en la esfera de lo empírico y queda escrito en documentos o libros y diseño de estudio. El estudio se enmarcó en enfoque cuantitativo, el tipo de investigación empírico – teórico.

#### 2.1.2. Diseño de investigación

Según Baena (2017). Los modelos sirven para explicar el comportamiento de los fenómenos de estudio prediciendo los hechos desconocidos y expresándolos los conocidos es por ello que un modelo es una representación de la realidad tal cual se presenta sientos estos cualitativos o cuantitativos (p.47).

El estudio utiliza el diseño descriptivo correlacional, porque no solo busca describir las características del estudio sino determina el grado de correlación entre las variables trabajadas asociando las causas y efectos.

Tiene como esquema:



Donde:

- M : Muestra de estudio
- O1 y O2 : Observaciones obtenidas en cada una de las variables.
- r : Relación entre variables.

## 2.2. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Satisfacción del usuario

**Variable 2:** Calidad de servicio

### Operacionalización de las variables.

Variables	Dimensión	Indicadores	Items	Escala	Instrum.
<b>V.1</b> <b>Satisfacción del usuario</b>	Calidad funcional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de quejas</li> <li>• Servicio esperado</li> <li>• Interés y necesidades del usuario</li> <li>• Seguridad de transacción</li> </ul>	<b>04</b>	Escala de Likert Deficiente= 1 Regular =2 Buena=3 Eficiente =4	<b>Cuestionario</b>
	Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en el servicio</li> <li>• Servicios satisfactorios</li> <li>• Rapidez en el servicio</li> <li>• Uso de la tecnología</li> </ul>	<b>04</b>		
	Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en el servicio</li> <li>• Tasas y tarifas atractivas</li> <li>• Soluciona problemas e inconvenientes</li> <li>• Supera el servicio a la competencia</li> </ul>	<b>04</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brinda confianza en el servicio</li> </ul>			

	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendaciones del servicio</li> <li>• Está acorde con las innovaciones</li> <li>• El lugar ubicado da confianza</li> </ul>	<b>04</b>		
	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se preocupa por las expectativas de los clientes</li> <li>• El servicio se adapta a las necesidades</li> <li>• Explica con claridad sus servicios</li> <li>• Posee conocimientos acerca de sus servicios.</li> </ul>	<b>04</b>		
<b>V.2 Calidad de servicio</b>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Atención</li> <li>• Orientación</li> </ul>	<b>04</b>	Escala de Likert Deficiente= 1 Regular =2 Buena=3 Eficiente =4	Cuestionario
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Credibilidad</li> <li>• Confiabilidad</li> <li>• Integridad</li> <li>• Honestidad</li> </ul>	<b>04</b>		
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio rápido</li> <li>• Cumplimiento a tiempo</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Factibilidad</li> </ul>	<b>04</b>		

	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Capacidad de escucha</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Compromiso con el cliente</li> </ul>	04		
	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de espera</li> <li>• Espacios de atención</li> <li>• Carteles publicitarios</li> <li>• Espacios de ubicación de las movilidades.</li> </ul>	04		

### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### 2.3.1. Población

Wigosdki (2015). Para seleccionar la población de un estudio se tiene que tener en cuenta las características sobresalientes del estudio porque estas representan a la totalidad de los individuos, medidas u objetos con características comunes visibilizadas en un momento y lugar determinado.

La población 1. Está conformada por 8400 usuario activos del servicio de agua y alcantarillado de Bagua Grande, a través de (EPSSMU S.A).

La población 2. Está conformada por 42 trabajadores de EPSSMU – 2020. Entre ellos 10 funcionarios y 32 trabajadores de campo.

#### 2.3.2. Muestra

Para Areas, Villasis y Miranda (2016). La muestra de un trabajo de investigación corresponde a los elementos, animales o personas que forman parte del estudio y que tienen las mismas características de la población y pueden ser elegidas en igualdad de condiciones (p.7).

La muestra 1: es de 72 usuarios y se obtuvo aplicando la fórmula de población finita:

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

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

$$n = \frac{(8400) \times (3.84) \times 0.05 \times 0.95}{(0.05)^2 \times (8400) + (3.84) \times 0.05 \times 0.95}$$

$$n = 72.3 \rightarrow 72 \text{ usuarios}$$

La muestra 2: Está conformada por los 42 trabajadores de EPSSMU – 2020. Entre ellos 10 funcionarios y 32 trabajadores de campo.

Fisher y Navarro (1997) demuestra el sustento de la aplicabilidad de la muestra con la formula presentada teniendo como límite central entre  $N \geq 30$  y  $N \leq 100$ ; porque la muestra está en el rango de 30 a 100 sujetos cuando la población es medianamente pequeña.

### 2.3.3. Muestreo

El muestreo elegido es el probabilístico simple, porque todos los elementos de la muestra tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos en este caso los funcionarios y usuarios de la empresa antes mencionada.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Castro (2015). Son formas y modos como el investigador va a dar tratamiento a los instrumentos de evaluación considerados en el estudio en este caso para la variable reclutamiento y selección de personal

Del mismo modo los instrumentos de evaluación son las evidencias físicas expresadas en documentos que permiten la obtención de los datos que conllevan al tratamiento estadístico y son vinculantes a la redacción del marco teórico específicamente a las dimensiones del estudio.

Durante la investigación se trabajó la técnica encuesta para las dos variables y el instrumento de evaluación cuestionario por ser una investigación correlacional se redactan dos cuestionarios uno para cada variable.

## **2.5. Métodos**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2016). Son procedimientos que el investigador sigue para atender las exigencias de la investigación según el tipo o diseño elegido según la naturaleza del estudio. Entre ellos destacan:

### **Método descriptivo.**

Este método se utilizó durante la ejecución de la presente investigación y se realizó con mayor incidencia desde la descripción de la realidad problemática hasta el procesamiento de los datos estadísticos, dado que el diseño de investigación es descriptivo.

### **Método Analítico**

Este método se utilizó con mayor preponderancia durante el análisis de los instrumentos de evaluación al elaborarlo, aplicarlo y procesarlos hasta tener los resultados representados en tablas, figuras e interpretaciones.

### **Método deductivo – inductivo**

Este método somete al estudio a un análisis de lo general a lo particular en función a las exigencias de la investigación redactando el planteamiento del problema y el marco teórico organizando la información desde la perspectiva global a la particular desde el ámbito internacional a lo local.

## **2.6. Análisis de datos**

Para García (2016). La recolección de datos es el ejercicio que el investigador realiza con el propósito de recoger o reunir datos propios del estudio, mediante instrumentos de evaluación u observación.

Los datos se procesaron teniendo en cuenta los encuestas aplicado a los usuarios y trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Municipal de Utcubamba (EPSSMU S.A). Los mismos que fueron procesadas en el programa estadístico EXCEL y SPSS para luego ser procesadas en tablas y figuras consu interpretación de ambas variables.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis comparativo de los resultados del cuestionario.

**Tabla 1**

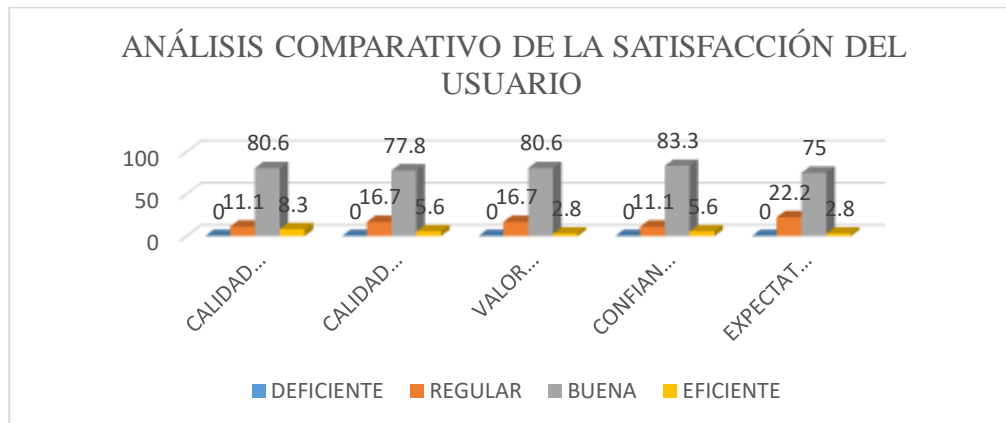
*Nivel comparativo de la variable satisfacción de los usuarios, muestra 1.*

NIVEL	CALIDAD FUNCIONAL	CALIDAD TÉCNICA	VALOR PERCIBIDO	CONFIANZA	EXPECTATIVA
DEFICIENTE	0	0	0	0	0
REGULAR	11.1	16.7	16.7	11.1	22.2
BUENA	80.6	77.8	80.6	83.3	75
EFICIENTE	8.3	5.6	2.8	5.6	2.8
TOTAL	100	100	100	100	100

*Fuente: Encuesta*

**Figura 1**

*Nivel comparativo de la variable satisfacción de los usuarios de la empresa EPSSMU S.A. de Bagua Grande.*



**Fuente:** Tabla 1

En la tabla y figura 1, la dimensión que requiere mayor atención por la empresa EPSSMU S.A. de la ciudad de Bagua Grande es la expectativa alcanza el 22.2% regular y el 75% buena, seguido de la dimensión calidad técnica con el 16.7% regular y el 77.8% buena, muy de cerca está la dimensión valor percibido con el 16.7% regular pero el 80.6% buena, del mismo modo lo hace la dimensión calidad funcional que alcanzó el 11.1% regular y el 80.6% buena y finalmente la dimensión confianza que alcanzó el 11.1% regular y el 83.3% buena.



### 3.2. Análisis comparativo de los resultados del cuestionario calidad de servicio aplicado a los usuarios de EPSSMU S.A., de Bagua Grande.

**Tabla 2**

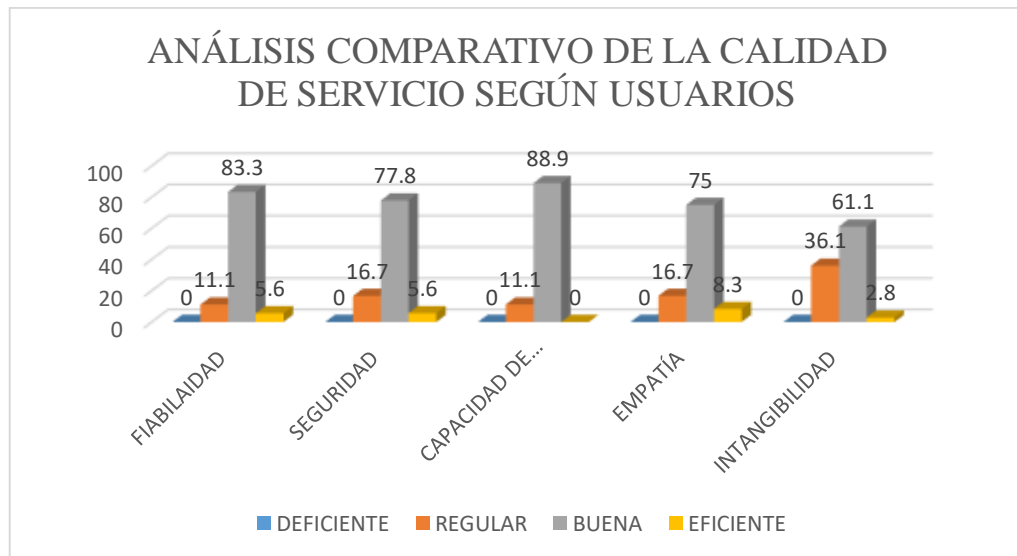
*Nivel comparativo de la variable calidad de servicio, muestra 1.*

NIVEL	FIABILIDAD	SEGURIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	EMPATÍA	TANGIBILIDAD
DEFICIENTE	0	0	0	0	0
REGULAR	11.1	16.7	11.1	16.7	36.1
BUENA	83.3	77.8	88.9	75	61.1
EFICIENTE	5.6	5.6	0	8.3	2.8
TOTAL	100	100	100	100	100

*Fuente: Encuesta*

**Figura 2**

*Nivel comparativo de la variable calidad de servicio de la empresa EPSSMU S.A.*



**Fuente:** Tabla 2

En la tabla y figura 2, la dimensión que requiere mayor atención por la empresa EPSSMU S.A. de la ciudad de Bagua Grande es la tangibilidad tiene el 36.1% regular y 61.1.% buena, seguido por la empatía que alcanzó el 16.7% regular y el 75% buena, muy de cerca la dimensión seguridad con el 16.7% regular y 77.8%, asimismo lo hace la dimensión fiabilidad que alcanzó el 11.1% regular y el 83.3% buena y finalmente la dimensión capacidad de respuesta con el 11.15 regular y el 89.9% buena.

### 3.3. Análisis comparativo de los resultados del cuestionario satisfacción de los usuarios aplicado a los trabajadores de EPSSMU S.A., de Bagua Grande.

**Tabla 3**

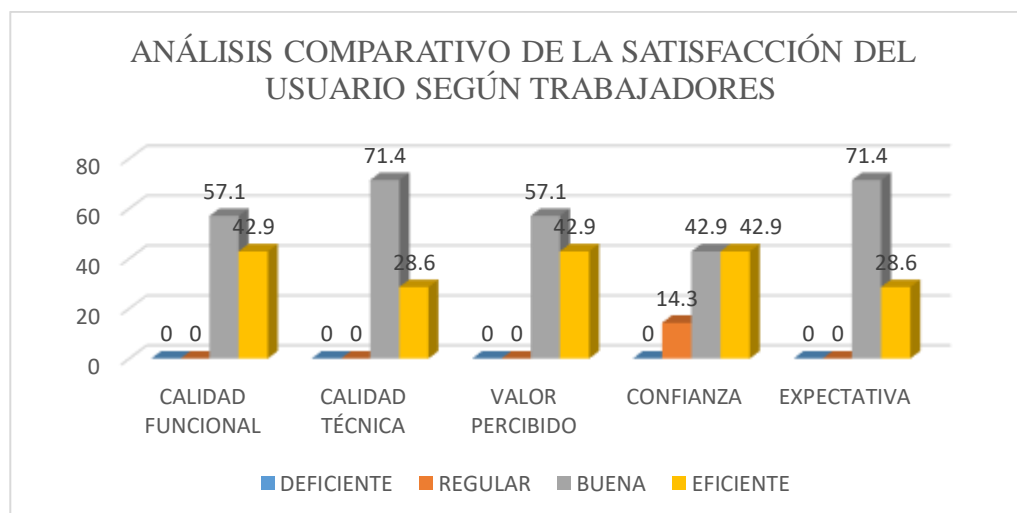
*Nivel comparativo de la variable satisfacción del usuario. Muestra 2*

NIVEL	CALIDAD FUNCIONAL	CALIDAD TÉCNICA	VALOR PERCIBIDO	CONFIANZA	EXPECTATIVA
DEFICIENTE	0	0	0	0	0
REGULAR	0	0	0	14.3	0
BUENA	57.1	71.4	57.1	42.9	71.4
EFICIENTE	42.9	28.6	42.9	42.9	28.6
TOTAL	100	100	100	100	100

*Fuente: Encuesta*

**Figura 3**

*Nivel comparativo de la variable satisfacción a los usuarios de la empresa EPSSMU S.A.*



**Fuente:** Tabla 3

En la tabla y figura 3, la dimensión que requiere mayor atención por la empresa EPSSMU S.A. de la ciudad de Bagua Grande es la dimensión confianza que alcanzó el 14.3% nivel regular y 42.9% en los niveles eficiente y bueno, seguido de las dimensiones expectativas y calidad técnica que alcanzan el 28.6% nivel eficiente y el 71.4% buena, seguido de las dimensiones calidad funcional y valor percibido que alcanzan el 42.9% nivel eficiente y el 57.1% buena.

### 3.4. Análisis comparativo de los resultados de la calidad de servicio aplicado a los trabajadores de EPSSMU S.A., de Bagua Grande.

**Tabla 4**

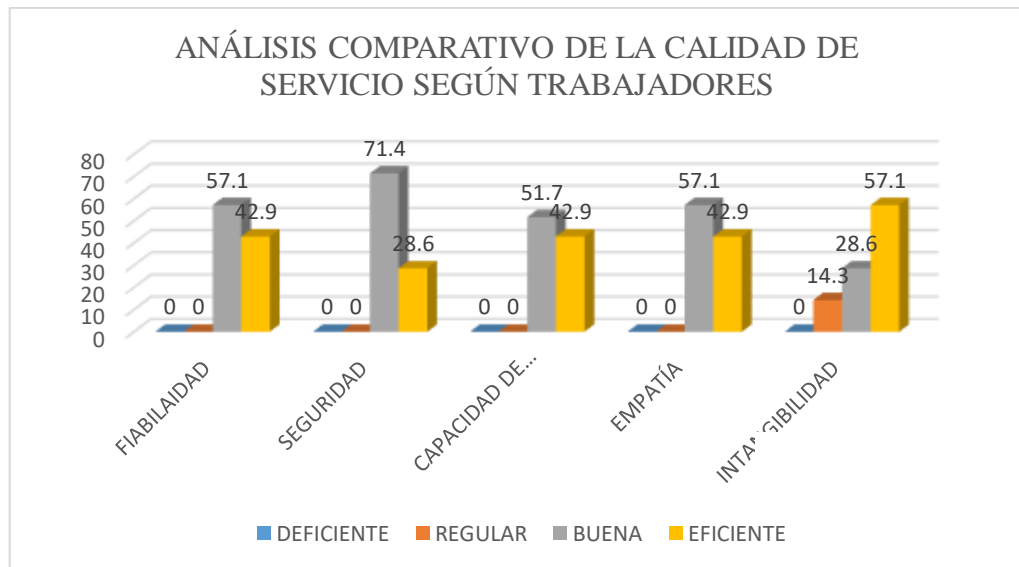
*Nivel comparativo de la variable calidad de servicio. Muestra 2.*

NIVEL	FIABILIDAD	SEGURIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	EMPATÍA	TANGIBILIDAD
DEFICIENTE	0	0	0	0	0
REGULAR	0	0	0	0	14.3
BUENA	57.1	71.4	51.7	57.1	28.6
EFICIENTE	42.9	28.6	42.9	42.9	57.1
TOTAL	100	100	100	100	100

*Fuente: Encuesta*

**Figura 4**

*Nivel comparativo de la variable calidad de servicio de la empresa EPSSMU S.A., de Bagua Grande.*



**Fuente:** Tabla 4

En la tabla y figura 4, la dimensión que requiere mayor atención por la empresa EPSSMU S.A. de la ciudad de Bagua Grande es la dimensión tangibilidad alcanzó el 14.3% nivel regular, 28.6% nivel bueno, seguido por la dimensión seguridad que alcanzó el 71.4% bueno y 28.6% eficiente, muy de cerca las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía que alcanzaron 57.1% nivel bueno y 42.9% nivel eficiente.

### 3.5. Análisis inferencial de la muestra 1.

#### Prueba de Normalidad

La prueba  $\chi^2$  de Pearson es una prueba no paramétrica que indica en que medida existe diferencias y discrepancias entre la observación realizada con la teoría conquistada, de existir se tiene que realizar el contraste de la hipótesis; del mismo modo también se utiliza para comprobar el contraste entre ambas variables en este caso la calidad del servicio y la satisfacción del usuarios, mediante la utilización de tablas de contingencia para la presentación de datos.

La hipótesis de investigación es rechazada cuando la hipótesis de nula alcanza los más altos puntajes o se es incorrecta, mientras cuando se acerca a cero el valor de chi-cuadrado, más ajustadas están ambas distribuciones.

**Tabla 5**

*Escala de valoración según el rango de valores*

Coeficiente	Tipo	Interpretación
De 0 a 0.20		Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40		Correlación baja
De 0.41 a 0.70	Positiva / relación directa	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90		Correlación alta
De 0.91 a 1		Correlación muy alta

*Fuente:* adaptado de Bisquerra (2009. p. 212)

### 3.5.1. Correlación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del usuario de EPSSMU S.A. de Bagua Grande.

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión fiabilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 1.*

Calidad de servicio y satisfacción del usuario	DIM1: Calidad funcional	DIM2: Calidad Técnica	DIM3: Valor percibido	DIM4: Confianza	DIM5: Expectativa
Correlación de Pearson	1	,427**	,567**	,316**	,110
Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,356
N	72	72	72	72	72

*Fuente:* Cuestionarios

En la tabla 6, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson de la dimensión fiabilidad y sus dimensiones. Obteniendo la calidad funcional una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, calidad técnica y valor percibido una correlación moderada, confianza correlación baja y expectativa correlación cuasi nula; un nivel de significancia bilateral de 0,000 y un número de participantes de 72 usuarios de EPSSMU S.A., de Bagua Grande.

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión seguridad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 1.*

Calidad de servicio y satisfacción del usuario		DIM1: Calidad funcional	DIM2: Calidad Técnica	DIM3: Valor percibido	DIM4: Confianza	DIM5: Expectativa
<b>DIM1:</b>	Correlación de Pearson	,427**	1	,394**	,104	,293*
<b>Seguridad</b>	Sig. (bilateral)	,000	0,000	,000	,214	,013
	N	72	72	72	72	72

*Fuente:* Cuestionarios

En la tabla 7, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson de la dimensión seguridad y sus dimensiones. Obteniendo la calidad técnica una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, calidad funcional correlación moderada, valor percibido y expectativa correlación baja y confianza una correlación cuasi nula; un nivel de significancia lateral de 0,000 – 0,013 y 0,214 en un número de participantes de 72 usuarios de EPSSMU S.A., de Bagua Grande.

**Tabla 8**

*Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 1.*

Calidad de servicio y satisfacción del usuario		DIM1: Calidad funcional	DIM2: Calidad Técnica	DIM3: Valor percibido	DIM4: Confianza	DIM5: Expectativa
DIM1: <i>Capacidad de respuesta</i>	Correlación de Pearson	,567**	,394**	1	,151	,292*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	0,000	,070	,013
	N	72	72	72	72	72

*Fuente:* Cuestionarios

En la tabla 8, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson de la dimensión capacidad de respuesta y sus dimensiones. Obteniendo el valor percibido una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, calidad funcional correlación moderada, expectativa y calidad técnica una correlación baja y confianza una correlación cuasi nula; un nivel de significancia lateral de 0,000 – 0,70 y 0,013 en un número de participantes de 72 usuarios de EPSSMU S.A., de Bagua Grande.

**Tabla 9**

*Correlación entre la dimensión empatía y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 1.*

Calidad de servicio y satisfacción del usuario		DIM1: Calidad funcional	DIM2: Calidad Técnica	DIM3: Valor percibido	DIM4: Confianza	DIM5: Expectativa
DIM1: <i>Empatía</i>	Correlación de Pearson	,316**	,104	,151	1	,389**
	Sig. (bilateral)	,000	,214	,070	,000	,000
	N	72	72	72	72	72

*Fuente:* Cuestionarios

En la tabla 9, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson de la dimensión empatía y sus dimensiones. Obteniendo la confianza una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, calidad funcional y expectativa una correlación baja, calidad técnica valor percibido una correlación cuasi nula; un nivel de significancia bilateral de 0,000, – 0,70

y 0,014 en un número de participantes de 72 usuarios de EPSSMU S.A., de Bagua Grande.

**Tabla 10**

*Nivel de correlación entre la dimensión tangibilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario de EPSSMU S.A., de Bagua Grande.*

Calidad de servicio y satisfacción del usuario		DIM1: Calidad funcional	DIM2: Calidad Técnica	DIM3: Valor percibido	DIM4: Confianza	DIM5: Expectativa
DIM1:	Correlación de Pearson	,110	,293*	,292*	,389**	1
Tangibilidad	Sig. (bilateral)	,356	,013	,013	,000	,000
	N	72	72	72	72	72

*Fuente:* Cuestionarios

En la tabla 10, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson de la dimensión tangibilidad y sus dimensiones. Obteniendo la expectativa una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, las dimensiones calidad técnica, valor percibido y confianza una correlación baja, y la calidad funcional una correlación cuasi nula; un nivel de significancia lateral de 0,000, – 0,356 y 0,013 en un número de participantes de 72 usuarios de EPSSMU S.A., de Bagua Grande



### 3.5.2. Consolidado del Nivel de correlación de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en la muestra 1.

**Tabla 11**

*Correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción al usuario*

Calidad de servicio y satisfacción del usuario		DIM1: Calidad funcional	DIM2: Calidad Técnica	DIM3: Valor percibido	DIM4: Confianza	DIM5: Expectativa
Dimensiones calidad de servicio	Correlación de Pearson	,484	,4436	,4808	,392	,4168
	Sig. (bilateral)	,0712	,0454	,0166	,0568	,0764
	N	72	72	72	72	72

*Fuente:* Cuestionarios

En la tabla 11. La calidad funcional, calidad técnica, valor percibido y expectativa tiene una correlación moderada con una puntuación de 0,4840; 0,4436; 0,4808 y 0,4168 y la dimensión confianza con una correlación baja de 0,392. El nivel de significancia bilateral se encuentra entre 0,0166 y 0,0764. Con un número de participantes de 72 usuarios.

### 3.6. Análisis inferencial de la muestra 2

#### 3.6.1. Correlación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del usuario de los trabajadores de EPSSMU S.A. de Bagua Grande.

**Tabla 12**

*Correlación entre la dimensión fiabilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 2.*

Calidad de servicio y satisfacción del usuario		DIM1: Calidad funcional	DIM2: Calidad Técnica	DIM3: Valor percibido	DIM4: Confianza	DIM5: Expectativa
DIM1: Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,091	,125	,203	,203
	Sig. (bilateral)	,000	,409	,257	,064	,064
	N	42	42	42	42	42

*Fuente:* Cuestionarios

En la tabla 12, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson de la dimensión fiabilidad y sus dimensiones. Obteniendo la calidad funcional una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, calidad técnica y valor percibido una correlación cuasi nula, y las dimensiones confianza y expectativa una correlación baja; un nivel de significancia lateral de 0,000- 0,064 – 0,257 y 0,409 y un número de participantes de 42 trabajadores de EPSSMU S.A., de Bagua Grande.

**Tabla 13**

*Correlación entre la dimensión seguridad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 2.*

Calidad de servicio y satisfacción del usuario		DIM1: Calidad funcional	DIM2: Calidad Técnica	DIM3: Valor percibido	DIM4: Confianza	DIM5: Expectativa
<b>DIM1:</b>	Correlación de Pearson	,091	1	,730**	,666**	,666**
<b>Seguridad</b>	Sig. (bilateral)	,409	0,000	,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42

*Fuente:* Cuestionarios

En la tabla 13, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson de la dimensión seguridad y sus dimensiones. Obteniendo la calidad técnica una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, calidad funcional una correlación cuasi nula y las dimensiones valor percibido, confianza y expectativa una correlación moderada; un nivel de significancia lateral de 0,000 y 0,409 y un número de participantes de 42 trabajadores de EPSSMU S.A., de Bagua Grande.

**Tabla 14**

*Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 2.*

Calidad de servicio y satisfacción del usuario		DIM1: Calidad funcional	DIM2: Calidad Técnica	DIM3: Valor percibido	DIM4: Confianza	DIM5: Expectativa
DIM1: <i>Capacidad de respuesta</i>	Correlación de Pearson	,125	,730**	1	,912**	,676**
	Sig. (bilateral)	,257	,000		,000	,000
	N	42	42	42	42	42

*Fuente:* Cuestionarios

En la tabla 14, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson de la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones calidad funcional, calidad técnica, valor percibido, confianza y expectativa. Obteniendo la dimensión valor percibido una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, calidad técnica y confianza una correlación alta, la dimensión expectativa una correlación moderada y la dimensión calidad funcional una correlación cuasi nula; un nivel de significancia lateral de 0,000 y 0,257 y un número de participantes de 42 trabajadores de EPSSMU S.A., de Bagua Grande.

**Tabla 15**

*Correlación entre la dimensión empatía y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 2.*

Calidad de servicio y satisfacción del usuario		DIM1: Calidad funcional	DIM2: Calidad Técnica	DIM3: Valor percibido	DIM4: Confianza	DIM5: Expectativa
DIM1: <i>Empatía</i>	Correlación de Pearson	,203	,666**	,912**	1	,616**
	Sig. (bilateral)	,064	,000	,000	0,000	,000
	N	42	42	42	42	42

*Fuente:* Cuestionarios

En la tabla 15, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson de la dimensión empatía y las dimensiones calidad funcional, calidad técnica, valor percibido, confianza y expectativa. Obteniendo las dimensiones confianza y valor percibido una correlación muy alta con una puntuación de 1.000 y 0,912, las dimensiones calidad técnica y expectativa una correlación moderada y la dimensión calidad funcional una correlación baja; un nivel de significancia lateral de 0,000 y 0,064 y un número de participantes de 42 trabajadores de EPSSMU S.A., de Bagua Grande.

**Tabla 16**

*Correlación entre la dimensión intangibilidad y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario. Muestra 2.*

Calidad de servicio y satisfacción del usuario		DIM1: Calidad funcional	DIM2: Calidad Técnica	DIM3: Valor percibido	DIM4: Confianza	DIM5: Expectativa
<b>DIM1:</b>	Correlación de Pearson	,203	,666**	,676**	,616**	1
<b>tangibilidad</b>	Sig. (bilateral)	,064	,000	,000	,000	,000
	N	42	42	42	42	42

*Fuente:* Cuestionarios

En la tabla 16, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson de la dimensión tangibilidad y sus dimensiones. Obteniendo la dimensión expectativa una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, las dimensiones calidad técnica, valor percibido y confianza una correlación moderada y la dimensión calidad funcional una correlación baja; un nivel de significancia lateral de 0,000 y 0,064 y un número de participantes de 42 trabajadores de EPSSMU S.A., de Bagua Grande.

**3.6.2. Consolidado del nivel de correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario de la muestra 2.**

**Tabla 17**

*Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario*

Calidad de servicio y satisfacción del usuario		DIM1: Calidad funcional	DIM2: Calidad Técnica	DIM3: Valor percibido	DIM4: Confianza	DIM5: Expectativa
<b>Dimensiones Calidad de Servicio</b>	Correlación de Pearson	,3244	,6306	,6886	,6794	,6322
	Sig. (bilateral)	,1588	,0818	,0514	,0128	,0128
	N	42	42	42	42	42

En la tabla 17. La calidad técnica, valor percibido, confianza y expectativa tiene una correlación moderada con una puntuación de 0,6306; 0,6886; 0,6794 y 0,6322 y la dimensión calidad funcional con una correlación baja de 0,3244. El nivel de significancia bilateral se encuentra entre 0,0128 y 0,0818. Con un numero de participantes de 42 trabajadores.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En la presente investigación para determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio de la empresa EPSSMU S.A., de Bagua Grande, Amazonas, 2020. Se realizó una descripción de los resultados de las variables satisfacción del usuario y calidad de servicio en las muestras usuarios de la empresa y trabajadores de la misma, donde en ambas muestras se midieron las mismas dimensiones. La variable satisfacción del usuario trabajó cinco dimensiones; mientras que la variable calidad de servicio también trabajó con cinco dimensiones.

Para determinar la satisfacción de los usuarios en la muestra 1 relacionada a los usuarios de la empresa EPSSMU S.A., de Bagua Grande, Amazonas, 2020. Se aplicó una encuesta sobre satisfacción del usuario indicando que la dimensión a ser atendida con prioridad por la empresa EPSSMU S.A., de Bagua Grande es la expectativa alcanza el 22.2% regular y el 75% buena, seguido de la dimensión calidad técnica con el 16.7% regular y el 77.8% buena, muy de cerca está la dimensión valor percibido con el 16.7% regular pero el 80.6% bueno, del mismo modo lo hace la dimensión calidad funcional que alcanzó el 11.1% regular y el 80.6% buena y finalmente la dimensión confianza que alcanzó el 11.1% regular y el 83.3% buena. (Tabla y figura 1 y 2).

La satisfacción de los usuarios en la muestra 2 relacionada a los trabajadores de la empresa EPSSMU S.A., de Bagua Grande, Amazonas, 2020. Se aplicó la encuesta sobre satisfacción del usuario determinando que la dimensión a ser atendida con mayor énfasis es la confianza, alcanzó el 14.3% nivel regular y 42.9% en los niveles eficiente y bueno, seguido de las dimensiones expectativas y calidad técnica que alcanzan el 28.6% nivel eficiente y el 71.4% buena, seguido de las dimensiones calidad funcional y valor percibido que alcanzan el 42.9% nivel eficiente y el 57.1% buena. (Tabla y figura 3 y 4).

La literatura que da consistencia al trabajo realizado sobre el diagnóstico obtenido de estas dos variables son: A nivel internacional la investigación de Roca (2016). Sobre satisfacción del usuario en el ámbito del agua. Un estudio sobre las obras particulares, Argentina. Alcanzando al estudio los siguientes aportes: El nivel de satisfacción del

servicio de agua y obras públicas es satisfecho y algo satisfecho. manifestando que lo menos importante son los elementos tangibles, destacando la valoración hecha a la apariencia física de los empleados. La confiabilidad del servicio se ubica en el segundo lugar la misma que guarda relación con la eficacia y la eficiencia del servicio, el cumplimiento del trabajo a tiempo y la forma o interés de los empleados en solucionar los problemas.

A nivel nacional se cuenta con el aporte de Chicama (2017) con su trabajo de investigación. La satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Manifestando que la percepción de los funcionarios la calidad de servicio es bajo y moderado, es por ello que los usuarios no están satisfechos con los servicios brindados por la administración, situación que no se correlaciona con el pago que realizan por el servicio de agua. En relación al aspecto de intangibilidad en un nivel bajo y moderado; tampoco existe capacidad de respuesta esta es muy lenta. Con respecto a la heterogeneidad de la calidad de servicio esta fue evaluada como moderada y alta convirtiéndose en un servicio más allá de lo deseado, observándose un nivel estándar.

Al Diagnosticar la calidad de servicio de EPSSMU S.A., de Bagua Grande, Amazonas, 2020. En la muestra 1, según la percepción de los usuarios se llegó a los resultados siguientes: La dimensión que requiere mayor atención por la empresa EPSSMU S.A. de la ciudad de Bagua Grande es la tangibilidad tiene el 36.1% regular y 61.1% buena, la empatía alcanzó el 16.7% regular y el 75% buena, muy de cerca la dimensión seguridad con el 16.7% regular y 77.8%, asimismo lo hace la dimensión fiabilidad que alcanzó el 11.1% regular y el 83.3% buena y finalmente la dimensión capacidad de respuesta con el 11.15 regular y el 89.9% buena. (Tabla y figura 1 y 2).

Al Diagnosticar la calidad de servicio de EPSSMU S.A., de Bagua Grande, Amazonas, 2020. En la muestra 2 según la percepción de los trabajadores se llegó a los resultados siguientes: La dimensión que requiere mayor atención por la empresa EPSSMU S.A. de la ciudad de Bagua Grande es la dimensión tangibilidad alcanzó el 14.3% nivel regular, 28.6% nivel bueno, seguido por la dimensión seguridad que alcanzó el 71.4% bueno y 28.6% eficiente, muy de cerca las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía que alcanzaron 57.1% nivel bueno y 42.9% nivel eficiente. (Tabla 3 y 4).

La literatura que da soporte a la calidad de servicio de EPSSMU S.A., de Bagua Grande, Amazonas, 2020. A nivel internacional. Muñoz (2015).

En su estudio sobre estrategias para mejorar la calidad de servicio en la Secretaría del Agua de la ciudad de Ibarra, Ecuador; realiza los siguientes aportes: El personal administrativo de la empresa el 71% no ha recibido capacitación, es por ello que la atención dada por este personal es bastante precaria con desconocimiento técnico y científico. Existe una comunicación poco asertiva entre el personal administrativo de la empresa 53% manifiesta tener una comunicación poco efectiva, es en este contexto que urge la realización de talleres de capacitación sobre programación neurolingüística para armonizar la comunicación con motivación y armonía.

A nivel nacional. Morales (2018). Habla del servicio y saneamiento de la Empresa Prestadora de Servicio de Junín, determinando a través de la percepción del los usuarios la calidad de servicio de la empresa antes mencionada. Alcanza los aportes siguientes: Al comparar las dos empresas estudiadas se encuentra diferencias en la calidad de servicio brindado, encontrándose en ambas por encima del nivel crítico según la correlación se rechazó la hipótesis nula al tener una puntuación menor a 0,05. Las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad también se constata la diferencia de resultados en ambas empresas prestadoras de servicio, en todas se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación al alcanzar el valor  $z$  por encima del nivel crítico con una puntuación menor a 0,05.

Para comparar la correlación de resultados encontrados entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio de EPSSMU S.A., de Bagua Grande, Amazonas, 2020. Tanto para la muestra 1 y 2. Se aplicó la prueba de normalidad de Pearson, adaptada por Bisquerra (2009) cuya valoración es: De 0 a 0.20 de coeficiente existe una correlación prácticamente nula, de 0.21 a 0.40 correlación baja, de 0.41 a 0.70 existe una relación directa positiva o moderada, de 0.71 a 0.90 correlación alta y de 0.91 a 1 correlación muy alta. (Tabla 5).

Del análisis realizado a la muestra 1. se concluye que: La dimensión fiabilidad y las dimensiones de calidad de servicio: la calidad funcional tiene una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, calidad técnica y valor percibido una correlación moderada, confianza correlación baja y expectativa correlación cuasi nula. En la



dimensión seguridad y las dimensiones de la calidad de servicio La calidad técnica tiene una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, calidad funcional correlación moderada, valor percibido y expectativa correlación baja y confianza una correlación cuasi nula. En la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones calidad de servicio: El valor percibido tiene una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, calidad funcional correlación moderada, expectativa y calidad técnica una correlación baja y confianza una correlación cuasi nula. En la dimensión empatía y las dimensiones calidad de servicio; la confianza tiene una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, calidad funcional y expectativa una correlación baja, calidad técnica valor percibido una correlación cuasi nula. En la dimensión intangibilidad y las dimensiones calidad de servicio; la expectativa tiene una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, las dimensiones calidad técnica, valor percibido y confianza una correlación baja, y la calidad funcional una correlación cuasi nula. (Tablas del 6 al 10). En conclusión, existe una correlación moderada entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en la muestra 1 correspondiente a los usuarios alcanzando una puntuación entre 0,392 y 0,0484. Teniendo una percepción poco satisfactoria de los usuarios.

Del análisis realizado a la muestra 2 se concluye que: En la dimensión fiabilidad y las dimensiones calidad de servicio; la calidad funcional tiene una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, calidad técnica y valor percibido una correlación cuasi nula, y las dimensiones confianza y expectativa una correlación baja. En la dimensión seguridad y las dimensiones calidad de servicio; la calidad técnica tiene una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, calidad funcional una correlación cuasi nula y las dimensiones valor percibido, confianza y expectativa una correlación moderada. En la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de la calidad de servicio; la dimensión valor percibido tiene una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, calidad técnica y confianza una correlación alta, la dimensión expectativa una correlación moderada y la dimensión calidad funcional una correlación cuasi nula. En la dimensión empatía y las dimensiones de calidad de servicio; las dimensiones confianza y valor percibido tienen una correlación muy alta con una puntuación de 1.000 y 0,912, las dimensiones calidad técnica y expectativa una correlación moderada y la dimensión calidad funcional una correlación baja. En la dimensión tangibilidad y las dimensiones de calidad de servicio; la dimensión

expectativa tiene una correlación muy alta con una puntuación de 1.000, las dimensiones calidad técnica, valor percibido y confianza una correlación moderada y la dimensión calidad funcional una correlación baja. (Tablas de 11 al 15). En conclusión, existe una correlación moderada alta entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en la muestra 2 correspondiente a los funcionarios alcanzando una puntuación entre 0,3244 y 0,6886. Siendo mejor su percepción de los funcionarios en relación a los usuarios.

La literatura que da soporte a la correlación encontrada en el presente estudio corresponde a nivel internacional Reyes (2016). En su tesis desarrollado en Esmeralda, Ecuador en una empresa pública municipal de agua y alcantarillado y la gestión comercial. Aportó: El área comercial del servicio de agua de la empresa municipal Eloy Alfaro arroja saldos bajos en recaudación, con una cartera a la baja y vencida, tarifas desactualizadas, estratificado y no socializado, además del uso de una tecnología poco operativas y desfasadas. La mala gestión de la empresa radica en que no tiene norte para sus procedimientos e instrucciones de trabajo, estos son estandarizados, no cuentan con guías o manuales escritos para llevar a cabo el control del área comercial.

A nivel regional. Mejía y Alejos (2018). Con su investigación aportó que el prototipo del diseño de agua y alcantarillado del Asentamiento Humano 16 de octubre es condominio por su evaluación social, adaptación económica - técnica y al medio ambiente, además por ser estar ubicada la ciudad en una pendiente pronunciada, ser de fácil adaptación y de bajo costo.

## V. CONCLUSIONES

- 1°. En la muestra 1. Para que los usuarios de EPSSMU S.A., de Bagua Grande estén satisfechos se tiene que mejorar la dimensión expectativa que alcanzó el 22.2% regular seguida de la calidad técnica valor percibido con el 16.7% regular y finalmente las dimensiones calidad funcional y confianza con el 11.1%.
- 2°. En la muestra 2. Para que los trabajadores de EPSSMU S.A., de Bagua Grande estén satisfechos se tiene que mejorar la dimensión confianza que alcanzó el 14.3% regular, las otras dimensiones se ubican en los niveles buenos y eficientes.
- 3°. En la muestra 1. La dimensión que requiere mayor atención es la tangibilidad tiene el 36.1% regular, seguido por la empatía con el 16.7% regular, muy de cerca la dimensión seguridad con el 16.7% regular y las dimensiones, fiabilidad y capacidad de respuesta con el 11.1% regular.
- 4°. En la muestra 2, según los trabajadores sobre la calidad de servicio. La dimensión que requiere mayor atención es la tangibilidad alcanzó el 14.3% nivel regular, las otras dimensiones alcanzaron niveles buenos y eficientes.
- 5°. Exista una correlación moderada entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en la muestra 1 correspondiente a los usuarios alcanzando una puntuación entre 0,392 y 0,0484. Teniendo una percepción poco satisfactoria de los usuarios.
- 6°. Existe una correlación moderada alta entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en la muestra 2 correspondiente a los funcionarios alcanzando una puntuación entre 0,3244 y 0, 6886. Siendo mejor su percepción de los funcionarios en relación a los usuarios.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1°. Los funcionarios de EPSSMU S.A., de Bagua Grande deben tomar como referencia los resultados alcanzados del estudio y de esa manera mantengan más satisfechos a sus usuarios.
  
- 2°. Los trabajadores de EPSSMU S.A., de Bagua Grande para elevar el nivel de expectativa y confianza que según los resultados del estudio están bajos deben realizar cursos de capacitaciones.
  
- 3°. A los representantes sociales de Bagua Grande deben participar activamente en los eventos y convocatorias que hace la empresa EPSSMU S.A., de Bagua Grande con la finalidad de hacer tomar conciencia a los trabajadores de su sector y hacer uso adecuado del servicio en su institución que dirige.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angulo y Peralta, V. (2016). *Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Cajamarca*. Tesis, Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9954/Angulo%20Angulo%20Kleiner%2C%20Peralta%20Cabrera%20Victor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Areas, Villasis y Miranda, M. (2016). *La población de estudio y el protocolo de investigación*. Lima, Perú. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México, México. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Carmona, A. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción al cliente*. Sevilla, España. Obtenido de <file:///C:/Users/Mera/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf>
- Castro, F. (2015). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Lima, Perú. Obtenido de <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Chicama, L. (2017). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones*. Lima. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana\\_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cornejo, W. (2017). *Análisis de la intervención social para la mejora de las prácticas en el uso del agua potable y alcantarillado de la población beneficiaria Lote 3 SEDAPAL Comas, Lima*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Comas. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9492/Cornejo\\_Alva\\_An%C3%A1lisis\\_intervenci%C3%B3n\\_social1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9492/Cornejo_Alva_An%C3%A1lisis_intervenci%C3%B3n_social1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Espiñoza, F. (2018). *La hipótesis en la investigación*. Lima, Perú. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/322701262\\_La\\_hipotesis\\_en\\_la\\_investigacion](https://www.researchgate.net/publication/322701262_La_hipotesis_en_la_investigacion)
- Fuenzalida, E. (2015). *Sistemas sociotécnicos para el abastecimiento de aguas domiciliarias en el Periurbano de la región metropolitana de Santiago*. Santiago de Chile, Chile. Obtenido de [http://estudiosurbanos.uc.cl/images/tesis/2011/MHM\\_EFuenzalida.pdf](http://estudiosurbanos.uc.cl/images/tesis/2011/MHM_EFuenzalida.pdf)
- Gonzales, J. (2015). *Teoría del Modelo de brechas del servicio*. Lima, Perú. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/modelo-de-brechas-del-servicio-juan-manuel-gonz%C3%A1lez-s%C3%A1nchez>
- Gonzales, E. (2018). *Evaluación del agua de uso domestico del centro poblado de San Francisco, Bagua, Amazonas*. Tesis, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Amazonas, Bagua. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1545/Gonzales%20V%20c3%a1squez%20Edin%20Elmer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, Fernández y Baptista, L. (2016). *Metodología de la Investigación*. México, México.
- Martínez, J. (2014). *Cinco dimensiones de la calidad de servicio*. Lima.
- Mates, J. (2018). *La gestión del agua potable en europa: Una perspectiva histórica*. Jaén, España. Obtenido de [file:///C:/Users/Mera/Downloads/002013CapituloLibroCOMARESgestionaguapotableEuropa%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Mera/Downloads/002013CapituloLibroCOMARESgestionaguapotableEuropa%20(1).pdf)
- Mejía, A. (2016). *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios*. Caracas, Venezuela. Obtenido de <https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/344/410>
- Mejía y Alejos, R. (2018). *Diseño y evaluación social del sistema de agua y alcantarillado sanitario del AA HH Pueblo Joven 16 de Octubre, Chachapoyas Amazonas*. Tesis, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Amazonas, Chachapoyas. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1494/ALEJOS%20ARISTA%20RAUL%20-%20MEJ%C3%8DA%20TOCTO%20MILTON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Morales, M. (2018). *Percepción de la calidad de servicio en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento - EPS, Junín*. Tesis, Universidad César Vallejo, Junín, Huancayo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12919/Morales\\_NMDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12919/Morales_NMDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Muñoz, A. (2015). *Estrategias de servicio al cliente en la Secretaría Nacional de Agua Zonal, Ibarra*. Tesis, Universidad Nacional de los Andes, Ibarra, Ibarra. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3975/1/TUIADS001-2016.pdf>
- Pantoja, J. (2019). *Análisis de la satisfacción del servicio de agua potable en la avenida Mercedes Indacochea, Huacho*. Tesis, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3646/TESIS%20AGUA%20POTABLE%20Pantoja%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes, S. (2014). *Calidad de servicio de agua para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango*. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Huehuetenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Reyes, C. (2016). *Análisis de la gestión comercial de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del canton Eloy Alfaro de la provincia de Esmeralda*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Costa Rica, Esmeralda. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/919/1/REYES%20VERA%20CARLOS.pdf>
- Roca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito de los servicios de agua. Un estudio sobre las obras particulares de la municipalidad de Berisso*. Tesis, Universidad Nacional de la Plata, Argentina, Berisso. Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Murcia, España. Obtenido de <https://www.google.com/search?q=En+qu%C3%A9+pa%C3%ADs+esta+la>

+ciudad+de+Murcia&rlz=1C1OKWM\_esPE877PE877&oq=En+qu%C3%A9+pa%C3%ADs+esta+la+ciudad+de+Murcia&aqs=chrome..69i57j33i22i29i30.14658j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Vegas, X. (2015). *Tipos de investigación científica*. Guadalajara, Perú. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=8lMaYlc-H6Q>

Wigosdki, J. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>



## ANEXOS

### ANEXO 1

#### INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN 1: Satisfacción del usuario

#### ENCUESTA

Estimado sr(a): A continuación, se presentará una serie de preguntas con la finalidad de conocer sobre la “Satisfacción del usuario de la empresa EPSSMU S.A. de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, 2020”. Sus respuestas serán totalmente confidenciales y de carácter anónimo, por lo que se le pide responda con total sinceridad.

#### Datos Generales:

##### Edad:

- a. De 20 a 29 años
- b. De 30 a 39
- c. De 40 a 50
- d. De 50 a mas

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Estado Civil:** Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )

**Grado de Instrucción:** Sin Instrucción ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

**Lugar De Residencia:** \_\_\_\_\_

**Ocupación:** \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Lea detenidamente el enunciado de cada pregunta y marque con una (x) la respuesta que considere conveniente.

Dimensiones		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
<b>Calidad funcional</b>					
1	Los trabajadores de la empresa EPSSMU solucionan las quejas que los usuarios presentan				
2	Los usuarios de la empresa EPSSMU reciben el servicio esperado por los trabajadores de acuerdo al área de atención.				

3	La empresa EPSSMU satisface los interés y necesidades del usuario.				
4	El servicio que brinda la empresa EPSSMU da seguridad de transacción a los usuarios.				
	<b>Calidad técnica</b>				
5	Durante la última década constatas que la empresa EPSSMU mejora el servicio que brinda.				
6	Los usuarios de la empresa EPSSMU están contentos por los servicios satisfactorios que reciben de la empresa.				
7	Los usuarios de la empresa EPSSMU están satisfechos por la rapidez en el servicio que reciben.				
8	Por el uso de la tecnología que los trabajadores de la empresa EPSSMU utilizan, los usuarios se sienten satisfechos.				
	<b>Valor percibido</b>				
9	Los usuarios de la empresa EPSSMU sienten confianza en el servicio que reciben de dicha empresa.				
10	La empresa EPSSMU establece las Tasas y tarifas atractivas de acuerdo al servicio que brinda.				
11	Los trabajadores de la empresa EPSSMU están predispuestos a solucionar problemas e				

	inconvenientes presentados por los usuarios.				
12	Los servicios que brinda la empresa EPSSMU supera el servicio a la competencia de otras provincias.				
	<b>Confianza</b>				
13	La empresa EPSSMU brinda confianza en el servicio a todos los usuarios por igual				
14	La empresa EPSSMU recibe recomendaciones del servicio que brinda por parte de los usuarios.				
15	El servicio que brinda la empresa EPSSMU está acorde con las innovaciones				
16	El lugar donde está ubicada la empresa EPSSMU da confianza a los usuarios para los trámites que realizan.				
	<b>Expectativa</b>				
17	La empresa EPSSMU se preocupa por las necesidades de los clientes.				
18	El servicio que brinda la empresa EPSSMU se adapta a las necesidades de los usuarios				
19	Los trabajadores de la empresa EPSSMU explican con claridad sus servicios a los usuarios.				

20	Los trabajadores de la empresa EPSSMU poseen conocimientos acerca de sus servicios que brindan.				
----	---	--	--	--	--

**MUCHAS GRACIAS**

## ANEXO 2

### Ficha técnica.

#### I. Nombre:

Encuesta

#### II. Autor:

Vanessa Chumacero Heredia

#### III. Objetivo:

Determinar el nivel de Satisfacción del usuario de la empresa EPSSMU S.A. de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, 2020

#### IV. Usuarios.

La muestra 1. Está conformada por 72 usuarios de la empresa prestadora de servicios de saneamiento municipal de Utcubamba EPSSMU – 2020.

La muestra 2: Está conformada por los 42 trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento municipal de Utcubamba EPSSMU – 2020.

#### V. Modo de aplicación.

El presente instrumento está estructurado en base a 20 ítems, que responde a cinco dimensiones

#### VI. Estructura:

Dimensión funcional	Ítem	Indicadores	Valoración			
			Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Calidad funcional	1	Solución de quejas				
	2	Servicio esperado				
	3	Interés y necesidades del usuario				
	4	Seguridad de transacción				
Dimensión: calidad técnica	5	Mejora en el servicio				
	6	Servicios satisfactorios				
	7	Rapidez en el servicio				
	8	Uso de la tecnología				
Dimensión:	9	Confianza en el servicio				
	10	Tasas y tarifas atractivas				

	11	Soluciona problemas e inconvenientes				
	12	Supera el servicio a la competencia				
Dimensión: Confianza	13	Brinda confianza en el servicio				
	14	Recomendaciones del servicio				
	15	Está acorde con las innovaciones				
	16	El lugar ubicado da confianza				
Dimensión: Expectativa	17	Se preocupa por las necesidades de los clientes				
	18	El servicio se adapta a las necesidades				
	19	Explica con claridad sus servicios				
	20	Posee conocimientos acerca de sus servicios.				

## VII. Escala.

### 7.1. Escala general:

Escala	Puntaje	Rango	Condición
<b>Nunca</b>	<b>(1)</b>	<b>(01 – 20)</b>	<b>Deficiente</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>(2)</b>	<b>(21 – 40)</b>	<b>Regular</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>(3)</b>	<b>(41 – 60)</b>	<b>Buena</b>
<b>Siempre</b>	<b>(4)</b>	<b>(61 – 80)</b>	<b>Eficiente</b>

**7.2. Escala parcial.** Dimensión calidad funcional, calidad técnica, valor percibido, confianza y expectativa

Escala	Puntaje	Rango	Condición
<b>Nunca</b>	<b>(1)</b>	<b>(01 – 04)</b>	<b>Deficiente</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>(2)</b>	<b>(05 – 08)</b>	<b>Regular</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>(3)</b>	<b>(09 – 12)</b>	<b>Buena</b>
<b>Siempre</b>	<b>(4)</b>	<b>(13 – 16)</b>	<b>Eficiente</b>

### 7.3. Validación:

Por juicio de expertos y a través de software estadístico alfa de Cronbach alcanzando una puntuación superior a 0.800, lo que lo ubica en una prueba de muy alta confiabilidad.

### ANEXO 3

#### INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN 2: Calidad de servicio ENCUESTA

Estimado sr(a): A continuación, se presentará una serie de preguntas con la finalidad de conocer sobre la “Calidad de servicio de la empresa EPSSMU S.A. de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, 2020”. Sus respuestas serán totalmente confidenciales y de carácter anónimo, por lo que se le pide responda con total sinceridad.

#### Datos Generales:

##### Edad:

- a. De 20 a 29 años
- b. De 30 a 39
- c. De 40 a 50
- d. De 50 a mas

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Estado Civil:** Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )

**Grado de Instrucción:** Sin Instrucción ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

**Lugar De Residencia:** \_\_\_\_\_

**Ocupación:** \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Lea detenidamente el enunciado de cada pregunta y marque con una (x) la respuesta que considere conveniente.

Dimensiones		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
<b>Fiabilidad</b>					
1	Los servicios que brinda la empresa EPSSMU lo realiza con puntualidad.				
2	El trato que brindan los trabajadores de la empresa EPSSMU lo hacen con amabilidad.				

3	Los trabajadores de la empresa EPSSMU son atentos con sus usuarios.				
4	Los trabajadores de la empresa EPSSMU brindan las orientaciones correspondientes a los usuarios.				
<b>Seguridad</b>					
5	La empresa EPSSMU brinda credibilidad a sus usuarios por el servicio que brinda.				
6	La empresa EPSSMU brinda confiabilidad a sus usuarios por el servicio que brinda.				
7	La empresa EPSSMU muestra integridad en sus servicios que brinda.				
8	La empresa EPSSMU muestra honestidad al momento del cobro de sus tarifas.				
<b>Capacidad de respuesta</b>					
9	Consideras que la empresa EPSSMU brinda un servicio rápido a sus clientes				
10	Consideras que la empresa EPSSMU cumple a tiempo con sus obligaciones.				
11	La empresa EPSSMU toma en cuenta la accesibilidad del servicio para el bienestar del cliente.				



12	La empresa EPSSMU tiene factibilidad económica para mejorar el servicio que brinda.				
	<b>Empatía</b>				
13	Los trabajadores de la empresa EPSSMU brindan una atención personalizada a los usuarios.				
14	Los trabajadores de la empresa EPSSMU muestran capacidad de escucha ante los usuarios.				
15	Los trabajadores de la empresa EPSSMU se comunican de manera asertiva con los usuarios.				
16	La empresa EPSSMU muestra compromiso con el usuario.				
	<b>Intangibilidad</b>				
17	La empresa EPSSMU cuenta con una sala de espera para satisfacción del usuario.				
18	Los espacios de atención de la empresa EPSSMU dan comodidad a los usuarios.				
19	La empresa EPSSMU utiliza carteles publicitarios para informar sobre el servicio que brinda.				
20	La empresa EPSSMU cuenta con espacios de ubicación de las movilidades de los usuarios.				

**MUCHAS GRACIAS**

## ANEXO 4

### Ficha técnica.

#### I. Nombre:

Encuesta

#### II. Autor:

Vanessa Chumacero Heredia

#### III. Objetivo:

Determinar el nivel de calidad de servicio de la empresa EPSSMU S.A. de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, 2020

#### IV. Usuarios.

La muestra 1. Está conformada por 72 usuarios de la empresa prestadora de servicios de saneamiento municipal de Utcubamba EPSSMU – 2020.

La muestra 2: Está conformada por los 42 trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento municipal de Utcubamba EPSSMU – 2020.

#### V. Modo de aplicación.

El presente instrumento está estructurado en base a 20 ítems, que responde a cinco dimensiones

#### VI. Estructura:

Dimensión	Ítem	Indicadores	Valoración			
			Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Fiabilidad	1	Puntualidad				
	2	Amabilidad				
	3	Atención				
	4	Orientación				
Dimensión: Seguridad	5	Credibilidad				
	6	Confiabilidad				
	7	Integridad				
	8	Honestidad				
Dimensión:	9	Servicio rápido				
	10	Cumplimiento a tiempo				

	11	Accesibilidad				
	12	Factibilidad				
Dimensión: Empatía	13	Atención personalizada				
	14	Capacidad de escucha				
	15	Comunicación asertiva				
	16	Compromiso con el cliente				
Dimensión: Intangibilidad	17	Sala de espera				
	18	Espacios de atención				
	19	Carteles publicitarios				
	20	Espacios de ubicación de las movilidades.				

## VII. Escala.

### 7.1. Escala general:

Escala	Puntaje	Rango	Condición
<b>Nunca</b>	<b>(1)</b>	<b>(01 – 20)</b>	<b>Deficiente</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>(2)</b>	<b>(21 – 40)</b>	<b>Regular</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>(3)</b>	<b>(41 – 60)</b>	<b>Buena</b>
<b>Siempre</b>	<b>(4)</b>	<b>(61 – 80)</b>	<b>Eficiente</b>

**7.2. Escala parcial.** Dimensión fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y intangibilidad.

Escala	Puntaje	Rango	Condición
<b>Nunca</b>	<b>(1)</b>	<b>(01 – 04)</b>	<b>Deficiente</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>(2)</b>	<b>(05 – 08)</b>	<b>Regular</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>(3)</b>	<b>(09 – 12)</b>	<b>Buena</b>
<b>Siempre</b>	<b>(4)</b>	<b>(13 – 16)</b>	<b>Eficiente</b>

### 7.4. Validación:

Por juicio de expertos y a través de software estadístico alfa de Cronbach alcanzando una puntuación superior a 0.800, lo que lo ubica en una prueba de muy alta confiabilidad.

## Anexo 5.

### INSTRUMENTO N° 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Ficha de validación a juicio de expertos.

Experto 1

**Título de la tesis:** Satisfacción del usuario y calidad de servicio de la empresa EPSSMU S.A de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, 2020.

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	<i>Calidad funcional</i>	Solución de quejas	1. Los trabajadores de la empresa EPSSMU solucionan las quejas que los usuarios presentan	X		X		X		X		
		Servicio esperado	2. Los usuarios de la empresa EPSSMU reciben el servicio esperado por los trabajadores de acuerdo al área de atención.	X		X		X		X		
		Interés y necesidades del usuario	3. La empresa EPSSMU satisface los interés y necesidades del usuario.	X		X		X		X		
		Seguridad de transacción	4. El servicio que brinda la empresa EPSSMU da seguridad de transacción a los usuarios.	X		X		X		X		
	<i>Calidad técnica</i>	Mejora en el servicio	5. Durante la última década constatas que la empresa EPSSMU mejora el servicio que brinda.	X		X		X		X		

<i>Valor percibido</i>	Servicios satisfactorios	6. Los usuarios de la empresa EPSSMU están contentos por los servicios satisfactorios que reciben de la empresa.	X		X		X		X		
	Rapidez en el servicio	7. Los usuarios de la empresa EPSSMU están satisfechos por la rapidez en el servicio que reciben.	X		X		X		X		
	Uso de la tecnología	8. Por el uso de la tecnología que los trabajadores de la empresa EPSSMU utilizan, los usuarios se sienten satisfechos.	X		X		X		X		
	Confianza en el servicio	9. Los usuarios de la empresa EPSSMU sienten confianza en el servicio que reciben de dicha empresa.	X		X		X		X		
	Tasas y tarifas atractivas	10. La empresa EPSSMU establece las Tasas y tarifas atractivas de acuerdo al servicio que brinda.	X		X		X		X		
	Soluciona problemas e inconvenientes	11. Los trabajadores de la empresa EPSSMU están predispuestos a solucionar problemas e inconvenientes presentados por los usuarios.	X		X		X		X		
	Supera el servicio a la competencia	12. Los servicios que brinda la empresa EPSSMU supera el servicio a la competencia de otras provincias.	X		X		X		X		

<i>Confianza</i>	Brinda confianza en el servicio	13. La empresa EPSSMU brinda confianza en el servicio a todos los usuarios por igual	X		X		X		X		
	Recomendaciones del servicio	14. La empresa EPSSMU recibe recomendaciones del servicio que brinda por parte de los usuarios.	X		X		X		X		
	Está acorde con las innovaciones	15. El servicio que brinda la empresa EPSSMU está acorde con las innovaciones	X		X		X		X		
	El lugar ubicado da confianza	16. El lugar donde está ubicada la empresa EPSSMU da confianza a los usuarios para los trámites que realizan.	X		X		X		X		
<i>Expectativa</i>	Se preocupa por las necesidades de los clientes	17. La empresa EPSSMU se preocupa por las necesidades de los clientes.	X		X		X		X		
	El servicio se adapta a las necesidades	18. El servicio que brinda la empresa EPSSMU se adapta a las necesidades de los usuarios	X		X		X		X		
	Explica con claridad sus servicios	19. Los trabajadores de la empresa EPSSMU explican con claridad sus servicios a los usuarios.	X		X		X		X		

	Posee conocimientos acerca de sus servicios.	20. Los trabajadores de la empresa EPSSMU poseen conocimientos acerca de sus servicios que brindan.	X		X		X		X		
--	--	---	---	--	---	--	---	--	---	--	--

Grado y Nombre del Experto : Dr. Henry Armando Mera Alarcón



Firma del experto

**INSTRUMENTO N° 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**  
**Ficha de validación a juicio de expertos.**  
**Experto 2**

**Título de la tesis:** Satisfacción del usuario y calidad de servicio de la empresa EPSSMU S.A de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, 2020.

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	<i>Calidad funcional</i>	Solución de quejas	1. Los trabajadores de la empresa EPSSMU solucionan las quejas que los usuarios presentan	X		X		X		X		
		Servicio esperado	2. Los usuarios de la empresa EPSSMU reciben el servicio esperado por los trabajadores de acuerdo al área de atención.	X		X		X		X		
		Interés y necesidades del usuario	3. La empresa EPSSMU satisface el interés y necesidades del usuario.	X		X		X		X		
		Seguridad de transacción	4. El servicio que brinda la empresa EPSSMU da seguridad de transacción a los usuarios.	X		X		X		X		
	<i>Calidad técnica</i>	Mejora en el servicio	5. Durante la última década constatas que la empresa EPSSMU mejora el servicio que brinda.	X		X		X		X		



<i>Valor percibido</i>	Servicios satisfactorios	6. Los usuarios de la empresa EPSSMU están contentos por los servicios satisfactorios que reciben de la empresa.	X		X		X		X		
	Rapidez en el servicio	7. Los usuarios de la empresa EPSSMU están satisfechos por la rapidez en el servicio que reciben.	X		X		X		X		
	Uso de la tecnología	8. Por el uso de la tecnología que los trabajadores de la empresa EPSSMU utilizan, los usuarios se sienten satisfechos.	X		X		X		X		
	Confianza en el servicio	9. Los usuarios de la empresa EPSSMU sienten confianza en el servicio que reciben de dicha empresa.	X		X		X		X		
	Tasas y tarifas atractivas	10. La empresa EPSSMU establece las Tasas y tarifas atractivas de acuerdo al servicio que brinda.	X		X		X		X		
	Soluciona problemas e inconvenientes	11. Los trabajadores de la empresa EPSSMU están predispuestos a solucionar problemas e inconvenientes presentados por los usuarios.	X		X		X		X		
	Supera el servicio a la competencia	12. Los servicios que brinda la empresa EPSSMU supera el servicio a la competencia de otras provincias.	X		X		X		X		

<i>Confianza</i>	Brinda confianza en el servicio	13. La empresa EPSSMU brinda confianza en el servicio a todos los usuarios por igual	X		X		X		X		
	Recomendaciones del servicio	14. La empresa EPSSMU recibe recomendaciones del servicio que brinda por parte de los usuarios.	X		X		X		X		
	Está acorde con las innovaciones	15. El servicio que brinda la empresa EPSSMU está acorde con las innovaciones	X		X		X		X		
	El lugar ubicado da confianza	16. El lugar donde está ubicada la empresa EPSSMU da confianza a los usuarios para los trámites que realizan.	X		X		X		X		
<i>Expectativa</i>	Se preocupa por las necesidades de los clientes	17. La empresa EPSSMU se preocupa por las necesidades de los clientes.	X		X		X		X		
	El servicio se adapta a las necesidades	18. El servicio que brinda la empresa EPSSMU se adapta a las necesidades de los usuarios	X		X		X		X		
	Explica con claridad sus servicios	19. Los trabajadores de la empresa EPSSMU explican con claridad sus servicios a los usuarios.	X		X		X		X		

	Posee conocimientos acerca de sus servicios.	20. Los trabajadores de la empresa EPSSMU poseen conocimientos acerca de sus servicios que brindan.	X		X		X		X		
--	--	---	---	--	---	--	---	--	---	--	--

Grado y Nombre del Experto : Mg. Econ. Alex Javier Sánchez Pantaleón



Firma del experto

**INSTRUMENTO N° 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**  
**Ficha de validación a juicio de expertos.**  
**Experto 3**

**Título de la tesis:** Satisfacción del usuario y calidad de servicio de la empresa EPSSMU S.A de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, 2020.

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario	<i>Calidad funcional</i>	Solución de quejas	1. Los trabajadores de la empresa EPSSMU solucionan las quejas que los usuarios presentan	X		X		X		X		
		Servicio esperado	2. Los usuarios de la empresa EPSSMU reciben el servicio esperado por los trabajadores de acuerdo al área de atención.	X		X		X		X		
		Interés y necesidades del usuario	3. La empresa EPSSMU satisface los interés y necesidades del usuario.	X		X		X		X		
		Seguridad de transacción	4. El servicio que brinda la empresa EPSSMU da seguridad de transacción a los usuarios.	X		X		X		X		
	<i>Calidad técnica</i>	Mejora en el servicio	5. Durante la última década constatas que la empresa EPSSMU mejora el servicio que brinda.	X		X		X		X		

<i>Valor percibido</i>	Servicios satisfactorios	6. Los usuarios de la empresa EPSSMU están contentos por los servicios satisfactorios que reciben de la empresa.	X		X		X		X		
	Rapidez en el servicio	7. Los usuarios de la empresa EPSSMU están satisfechos por la rapidez en el servicio que reciben.	X		X		X		X		
	Uso de la tecnología	8. Por el uso de la tecnología que los trabajadores de la empresa EPSSMU utilizan, los usuarios se sienten satisfechos.	X		X		X		X		
	Confianza en el servicio	9. Los usuarios de la empresa EPSSMU sienten confianza en el servicio que reciben de dicha empresa.	X		X		X		X		
	Tasas y tarifas atractivas	10. La empresa EPSSMU establece las Tasas y tarifas atractivas de acuerdo al servicio que brinda.	X		X		X		X		
	Soluciona problemas e inconvenientes	11. Los trabajadores de la empresa EPSSMU están predispuestos a solucionar problemas e inconvenientes presentados por los usuarios.	X		X		X		X		
	Supera el servicio a la competencia	12. Los servicios que brinda la empresa EPSSMU supera el servicio a la competencia de otras provincias.	X		X		X		X		

<i>Confianza</i>	Brinda confianza en el servicio	13. La empresa EPSSMU brinda confianza en el servicio a todos los usuarios por igual	X		X		X		X		
	Recomendaciones del servicio	14. La empresa EPSSMU recibe recomendaciones del servicio que brinda por parte de los usuarios.	X		X		X		X		
	Está acorde con las innovaciones	15. El servicio que brinda la empresa EPSSMU está acorde con las innovaciones	X		X		X		X		
	El lugar ubicado da confianza	16. El lugar donde está ubicada la empresa EPSSMU da confianza a los usuarios para los trámites que realizan.	X		X		X		X		
<i>Expectativa</i>	Se preocupa por las necesidades de los clientes	17. La empresa EPSSMU se preocupa por las necesidades de los clientes.	X		X		X		X		
	El servicio se adapta a las necesidades	18. El servicio que brinda la empresa EPSSMU se adapta a las necesidades de los usuarios	X		X		X		X		
	Explica con claridad sus servicios	19. Los trabajadores de la empresa EPSSMU explican con claridad sus servicios a los usuarios.	X		X		X		X		

	Posee conocimientos acerca de sus servicios.	20. Los trabajadores de la empresa EPSSMU poseen conocimientos acerca de sus servicios que brindan.	X		X		X		X		
--	--	---	---	--	---	--	---	--	---	--	--

Grado y Nombre de la Experta : Mg. En Gestión Pública. María Rosa Ramos Carrasco.



Firma de la experta

**ANEXO 6.**  
**INSTRUMENTO N° 2: CALIDAD DE SERVICIO**  
**Ficha de validación a juicio de expertos.**  
**Experto 1**

**Título de la tesis:** Satisfacción del usuario y calidad de servicio de la empresa EPSSMU S.A de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, 2020.

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	<i>Fiabilidad</i>	Puntualidad	1. Los servicios que brinda la empresa EPSSMU lo realiza con puntualidad.	X		X		X		X		
		Amabilidad	2. El trato que brindan los trabajadores de la empresa EPSSMU lo hacen con amabilidad.	X		X		X		X		
		Atención	3. Los trabajadores de la empresa EPSSMU son atentos con sus usuarios.	X		X		X		X		
		Orientación	4. Los trabajadores de la empresa EPSSMU brindan las orientaciones correspondientes a los usuarios.	X		X		X		X		
	<i>Seguridad</i>	Credibilidad	5. La empresa EPSSMU brinda credibilidad a sus usuarios por el servicio que brinda.	X		X		X		X		
		Confiabilidad	6. La empresa EPSSMU brinda confiabilidad a sus usuarios por el servicio que brinda.	X		X		X		X		
		Integridad	7. La empresa EPSSMU muestra integridad en sus servicios que brinda.	X		X		X		X		



<i>Capacidad de respuesta</i>	Honestidad	8. La empresa EPSSMU muestra honestidad al momento del cobro de sus tarifas.	X		X		X		X		
	Servicio rápido	9. Consideras que la empresa EPSSMU brinda un servicio rápido a sus clientes	X		X		X		X		
	Cumplimiento a tiempo	10. Consideras que la empresa EPSSMU cumple a tiempo con sus obligaciones.	X		X		X		X		
	Accesibilidad	11. La empresa EPSSMU toma en cuenta la accesibilidad del servicio para el bienestar del cliente.	X		X		X		X		
	Factibilidad	12. La empresa EPSSMU tiene factibilidad económica para mejorar el servicio que brinda.	X		X		X		X		
<i>Empatía</i>	Atención personalizada	13. Los trabajadores de la empresa EPSSMU brindan una atención personalizada a los usuarios.	X		X		X		X		
	Capacidad de escucha	14. Los trabajadores de la empresa EPSSMU muestran capacidad de escucha ante los usuarios.	X		X		X		X		
	Comunicación asertiva	15. Los trabajadores de la empresa EPSSMU se comunican de manera asertiva con los usuarios.	X		X		X		X		
	Compromiso con el cliente	16. La empresa EPSSMU muestra compromiso con el usuario.	X		X		X		X		

<i>Intangibilidad</i>	Sala de espera	17. La empresa EPSSMU cuenta con una sala de espera para satisfacción del usuario.	X		X		X		X		
	Espacios de atención	18. Los espacios de atención de la empresa EPSSMU dan comodidad a los usuarios.	X		X		X		X		
	Carteles publicitarios	19. La empresa EPSSMU utiliza carteles publicitarios para informar sobre el servicio que brinda.	X		X		X		X		
	Espacios de ubicación de las movilidades.	20. La empresa EPSSMU cuenta con espacios de ubicación de las movilidades de los usuarios.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto : Dr. Henry Armando Mera Alarcón



Firma del experto

**INSTRUMENTO N° 2: CALIDAD DE SERVICIO**

**Ficha de validación a juicio de expertos.**

**Experto 2**

**Título de la tesis:** Satisfacción del usuario y calidad de servicio de la empresa EPSSMU S.A de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, 2020.

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación						Observaciones y/o recomendaciones		
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Calidad de servicio	<i>Fiabilidad</i>	Puntualidad	1. Los servicios que brinda la empresa EPSSMU lo realiza con puntualidad.	X		X		X		X		
		Amabilidad	2. El trato que brindan los trabajadores de la empresa EPSSMU lo hacen con amabilidad.	X		X		X		X		
		Atención	3. Los trabajadores de la empresa EPSSMU son atentos con sus usuarios.	X		X		X		X		
		Orientación	4. Los trabajadores de la empresa EPSSMU brindan las orientaciones correspondientes a los usuarios.	X		X		X		X		
	<i>Seguridad</i>	Credibilidad	5. La empresa EPSSMU brinda credibilidad a sus usuarios por el servicio que brinda.	X		X		X		X		
		Confiabilidad	6. La empresa EPSSMU brinda confiabilidad a sus usuarios por el servicio que brinda.	X		X		X		X		

		Integridad	7. La empresa EPSSMU muestra integridad en sus servicios que brinda.	X		X		X		X		
		Honestidad	8. La empresa EPSSMU muestra honestidad al momento del cobro de sus tarifas.	X		X		X		X		
<i>Capacidad de respuesta</i>		Servicio rápido	9. Consideras que la empresa EPSSMU brinda un servicio rápido a sus clientes	X		X		X		X		
		Cumplimiento a tiempo	10. Consideras que la empresa EPSSMU cumple a tiempo con sus obligaciones.	X		X		X		X		
		Accesibilidad	11. La empresa EPSSMU toma en cuenta la accesibilidad del servicio para el bienestar del cliente.	X		X		X		X		
		Factibilidad	12. La empresa EPSSMU tiene factibilidad económica para mejorar el servicio que brinda.	X		X		X		X		
<i>Empatía</i>		Atención personalizada	13. Los trabajadores de la empresa EPSSMU brindan una atención personalizada a los usuarios.	X		X		X		X		
		Capacidad de escucha	14. Los trabajadores de la empresa EPSSMU muestran capacidad de escucha ante los usuarios.	X		X		X		X		
		Comunicación asertiva	15. Los trabajadores de la empresa EPSSMU se comunican de manera asertiva con los usuarios.	X		X		X		X		

		Compromiso con el cliente	16. La empresa EPSSMU muestra compromiso con el usuario.	X		X		X		X		
<i>Intangibilidad</i>		Sala de espera	17. La empresa EPSSMU cuenta con una sala de espera para satisfacción del usuario.	X		X		X		X		
		Espacios de atención	18. Los espacios de atención de la empresa EPSSMU dan comodidad a los usuarios.	X		X		X		X		
		Carteles publicitarios	19. La empresa EPSSMU utiliza carteles publicitarios para informar sobre el servicio que brinda.	X		X		X		X		
		Espacios de ubicación de las movilidades.	20. La empresa EPSSMU cuenta con espacios de ubicación de las movilidades de los usuarios.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto : Mg. Econ. Alex Javier Sánchez Pantaleón



Firma del experto

**INSTRUMENTO N° 2: CALIDAD DE SERVICIO**

**Ficha de validación a juicio de expertos.**

**Experto 3**

**Título de la tesis:** Satisfacción del usuario y calidad de servicio de la empresa EPSSMU S.A de la ciudad de Bagua Grande, Amazonas, 2020.

Variable	Dimensión	Índicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	<i>Fiabilidad</i>	Puntualidad	<b>1.</b> Los servicios que brinda la empresa EPSSMU lo realiza con puntualidad.	X		X		X		X		
		Amabilidad	<b>2.</b> El trato que brindan los trabajadores de la empresa EPSSMU lo hacen con amabilidad.	X		X		X		X		
		Atención	<b>3.</b> Los trabajadores de la empresa EPSSMU son atentos con sus usuarios.	X		X		X		X		
		Orientación	<b>4.</b> Los trabajadores de la empresa EPSSMU brindan las orientaciones correspondientes a los usuarios.	X		X		X		X		
	<i>Seguridad</i>	Credibilidad	<b>5.</b> La empresa EPSSMU brinda credibilidad a sus usuarios por el servicio que brinda.	X		X		X		X		
		Confiabilidad	<b>6.</b> La empresa EPSSMU brinda confiabilidad a sus usuarios por el servicio que brinda.	X		X		X		X		

		Integridad	7. La empresa EPSSMU muestra integridad en sus servicios que brinda.	X		X		X		X		
		Honestidad	8. La empresa EPSSMU muestra honestidad al momento del cobro de sus tarifas.	X		X		X		X		
<i>Capacidad de respuesta</i>		Servicio rápido	9. Consideras que la empresa EPSSMU brinda un servicio rápido a sus clientes	X		X		X		X		
		Cumplimiento a tiempo	10. Consideras que la empresa EPSSMU cumple a tiempo con sus obligaciones.	X		X		X		X		
		Accesibilidad	11. La empresa EPSSMU toma en cuenta la accesibilidad del servicio para el bienestar del cliente.	X		X		X		X		
		Factibilidad	12. La empresa EPSSMU tiene factibilidad económica para mejorar el servicio que brinda.	X		X		X		X		
<i>Empatía</i>		Atención personalizada	13. Los trabajadores de la empresa EPSSMU brindan una atención personalizada a los usuarios.	X		X		X		X		
		Capacidad de escucha	14. Los trabajadores de la empresa EPSSMU muestran capacidad de escucha ante los usuarios.	X		X		X		X		
		Comunicación asertiva	15. Los trabajadores de la empresa EPSSMU se comunican de manera asertiva con los usuarios.	X		X		X		X		

<i>Intangibilidad</i>	Compromiso con el cliente	<b>16.</b> La empresa EPSSMU muestra compromiso con el usuario.	X		X		X		X		
	Sala de espera	<b>17.</b> La empresa EPSSMU cuenta con una sala de espera para satisfacción del usuario.	X		X		X		X		
	Espacios de atención	<b>18.</b> Los espacios de atención de la empresa EPSSMU dan comodidad a los usuarios.	X		X		X		X		
	Carteles publicitarios	<b>19.</b> La empresa EPSSMU utiliza carteles publicitarios para informar sobre el servicio que brinda.	X		X		X		X		
	Espacios de ubicación de las movilidades.	<b>20.</b> La empresa EPSSMU cuenta con espacios de ubicación de las movilidades de los usuarios.	X		X		X		X		

Grado y Nombre de la Experta : Mg. En Gestión Pública. María Rosa Ramos Carrasco.



Firma de la experta