



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Gestión del servicio al usuario y su relación con la calidad de atención de la  
Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

**Jessica Lizeth Becerra Huancaruna**

**Juleisy Kassandra Villegas Ordoñez**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. Mg. Carlos Alberto Saldaña Pinto**

**Tarapoto - Perú**

**2020**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión del servicio al usuario y su relación con la calidad de atención de la  
Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019**

#### **AUTOR:**

**Jessica Lizeth Becerra Huancaruna**

**Juleisy Kassandra Villegas Ordoñez**

**Sustentada y aprobada el 20 de noviembre del 2020, por los siguientes Jurados:**

  
.....  
**Dr. Víctor Andrés Pretell Paredes**  
**Presidente**

  
.....  
**Econ. Olga Adriana Arévalo Cueva**  
**Secretario**

  
.....  
**Ing. Mg. Sc. Pierre Vidaurre Rojas**  
**Vocal**

  
.....  
**Lic. Adm. Mg. Carlos Alberto Saldaña Pinto**  
**Asesor**

## Declaratoria de autenticidad

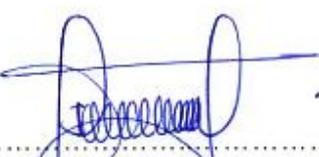
**Jessica Lizeth Becerra Huancaruna**, con DNI N° 70044292 y **Juleisy Kassandra Villegas Ordoñez**, con DNI N° 73469680, egresadas de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, autores de la tesis titulada: **Gestión del servicio al usuario y su relación con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año2019.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 20 de noviembre del 2020.

  
  
.....  
**Bach. Jessica Lizeth Becerra Huancaruna**  
DNI N° 70044292

  
  
.....  
**Bach. Juleisy Kassandra Villegas Ordoñez**  
DNI N° 73469680

**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres:	Becerra Hancaruna Jessica Lizeth		
Código de alumno :	70044292	Teléfono:	957491464
Correo electrónico :	jlbh0404@gmail.com	DNI:	70044292.

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de:	Ciencias Económicas .
Escuela Profesional de:	Administración .

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título :	Gestión del Servicio al usuario y su relación con la calidad de atención de la empresa Municipal de Agua y Alcantarillado San Martín año 2019.
Año de publicación:	2020

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

  
Firma y huella del Autor

## 8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

23 / 03 / 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.  
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e  
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

  
Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea  
Responsable

\***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres:	Villegas Ordonez Juleisy Kassandra
Código de alumno : 73469680	Teléfono:
Correo electrónico : jvillegasordonez@gmail.com	DNI: 73469680

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Administración

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	( <input checked="" type="checkbox"/> )	Trabajo de investigación	( <input type="checkbox"/> )
Trabajo de suficiencia profesional	( <input type="checkbox"/> )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título :	Gestión del Servicio al usuario y su relación con la calidad de atención de la empresa Municipal de Agua y Alcantarillado San Martín año 2019.
Año de publicación:	2020

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	( <input checked="" type="checkbox"/> )	Embargo	( <input type="checkbox"/> )
Acceso restringido **	( <input type="checkbox"/> )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

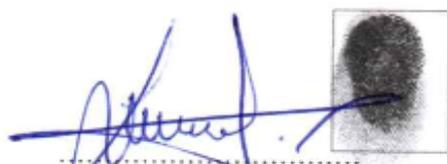
## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

  
Firma y huella del Autor

## 8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

23/03/2021

  
  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.  
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e  
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.  
  
Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea  
Responsable

\***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

## Dedicatoria

A quienes me dieron  
la vida, por su amor  
infinito,  
su apoyo constante,  
a ellos mi gratitud eterna

**Jessica**

A mis padres, que son el  
ejemplo de inspiración, por su  
confianza en mi persona, pues  
sin ellos, nada de esto sería  
posible.

**Juleisy**

## **Agradecimiento**

A la Ing. María Isabel García Hidalgo, Gerente General de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín SA, por todo el apoyo brindado para acceder a la base de datos de los usuarios de la empresa.

A todas las personas usuarias de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín SA que participaron en la encuesta para el recojo de la información necesaria para llevar a cabo la presente investigación.

A todos los docentes de la Universidad Nacional de San Martín, en especial a aquellos pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración, por sus enseñanzas durante nuestra formación profesional.

Al Lic. Adm. Mg. Carlos Alberto Saldaña Pinto, asesor de la presente investigación, por su apoyo tanto académico como profesional durante el desarrollo de la presente investigación.

A quienes participaron y nos brindaron su apoyo en la fase del procesamiento y análisis de datos de la presente investigación, nuestra gratitud eterna

**Las autoras**

## Índice general

Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice general	viii
Índice de tablas	x
Resumen	xi
Abstrat	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	5
1.1. Antecedentes de la investigación	5
1.2. Bases teóricas	10
1.3. Definición de Términos básicos	17
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS	19
2.1. Hipótesis	19
2.2. Sistema de variables	19
2.3. Tipo y nivel de investigación	22
2.4. Diseño de Investigación	22
2.5. Población y muestra	23
2.6. Técnicas de recolección de datos	24
2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
3.1. De los objetivos específicos	26
3.2. Del objetivo general	43
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	50

## Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Nivel del diseño organizacional y funcional de la Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín S.A.	26
Tabla 2	Nivel de los procesos de la gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín	29
Tabla 3	Nivel de la gestión del servicio al usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín	31
Tabla 4	Nivel de la calidad de atención desde la perspectiva de la sociedad de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019	34
Tabla 5	Nivel de la calidad de atención desde la perspectiva de la economía de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019	36
Tabla 6	Nivel de la calidad de atención desde la perspectiva del medio ambiente de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019	38
Tabla 7	Nivel de la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019	40
Tabla 8	Prueba de normalidad para la Gestión del Servicio al Usuario con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019	43
Tabla 9	Relación entre la Gestión del Servicio al Usuario con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019	44

## Índice de gráficos

		Pág.
Gráfico 1	Nivel del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín	32
Gráfico 2	Nivel de la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019	41

## Resumen

La tesis titulada “Gestión del servicio al usuario y su relación con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019”, investigación del tipo básico, cuantitativo, descriptivo; nivel correlacional no experimental, con una población constituida por 30,575 usuarios del servicio que brinda EMAPA San Martín de los distritos de Morales, La Banda de Shilcayo y Tarapoto, una muestra de 138 usuarios, aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento la ficha de encuesta. En sus resultados presenta que el nivel de la gestión del servicio al usuario es regular con 66.7%, y el nivel de la calidad de atención, es deficiente con 51.4%. Se concluye que, la relación entre la gestión del servicio al usuario y la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es directa y significativa, donde el “ $\rho$ ” de Spearman es de 0,761, con un nivel de confianza de 99%.

**Palabras clave:** Gestión, servicio al usuario, calidad de atención

## Abstract

The thesis entitled "Management of user service and its relationship with the quality of customer service of the Municipal Water and Sewerage Company of San Martin (Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín), year 2019", basic, quantitative, descriptive research; non-experimental correlational level, with a population consisting of 30,575 users of the service provided by EMAPA San Martin in the districts of Morales, La Banda de Shilcayo and Tarapoto, a sample of 138 users was used, applying the technique of the survey and the survey form as instrument. The results show that the level of customer service management is regular with 66.7%, and the level of quality of service is deficient with 51.4%. It is concluded that, the relationship between customer service management and the quality of attention of the Municipal Water and Sewerage Company of San Martin, year 2019, is direct and significant, where Spearman's " $\rho$ " is 0.761, with a confidence level of 99%.

**Key words:** Management, customer service, quality of attention.



## Introducción

La gestión empresarial tiene entre sus elementos inherentes a sus actividades una premisa que el cliente es la persona más importante de la empresa, y en el caso de las empresas prestadoras de servicios públicos, su accionar necesita desarrollar bienes y servicios que tiendan a satisfacer las necesidades de sus usuarios, por consiguiente, debe estar orientada a la búsqueda de una máxima eficiencia, expresada en la calidad del servicio.

En el caso de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, en muchas partes del mundo, su administración han empezado a adoptar nuevos paradigmas de gestión, en donde el cliente ha empezado a formar parte de los criterios de calidad de la gestión empresarial, todo ello con el propósito de modificar la percepción ciudadana de que este tipo de empresas son ineficientes, pero a la vez para fortalecer la legitimidad que tienen para la administración de un servicio público muy elemental como es el agua para consumo humano.

Tal como lo indica la CEPAL (2015) en el caso de los países latinoamericanos, debemos afirmar que, en todos los países los servicios de saneamiento se encuentra administrado por el Estado, el mismo que se ejecuta bajo diferentes modalidades, como puede ser por administración del nivel central o por los municipios; vía concesiones o en los casos de zonas rurales por administraciones de juntas de agua local; sin embargo, existen cuestionamientos a su accionar basado en la calidad del agua, el costo del servicio, la poca operatividad para atender nuevos proyectos para atender la nueva demanda por el crecimiento poblacional, entre otros.

En lo que respecta a los servicios de agua potable y alcantarillado en el Perú, una encuesta desarrollada por la ONG Peruanos por el Agua (2016) indica que el 65% de los usuarios del sistema no están satisfechos con el servicio, determinando que una de las principales causas están relacionadas a la cobertura del servicio; y desde un enfoque de la administración pública el Estado ha dado la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (Decreto Legislativo N° 1280), en la que se establecen los objetivos de la política pública de los servicios de saneamiento, entre los que están no solo aumentar su cobertura y calidad, sino también incrementar los niveles de eficiencia en la prestación; determinando las responsabilidades y características en la prestación de los

servicios de saneamiento, los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores; así como las características que debe tener la organización y la gestión eficiente de los servicios.

En el caso de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín – EMAPA San Martín, los reclamos hacia la empresa están referidas a la calidad del servicio en cuanto a la falta de cobertura y al cobro de tarifas, donde un alto número de usuarios considera que la atención recibida no siempre cubre las expectativas esperadas, dado que los reclamos no siempre son resueltos en la dirección solicitada, ello debido a factores como desconocimiento de las cláusulas contractuales del servicio, mala fundamentación del petitorio, o por ambas cosas de forma simultánea, o por las deficiencias de la atención o las limitaciones del servicio que brinda actualmente; y aquellos que si logran una satisfacción del servicio no se tiene una sistematización sobre los casos y sobre todo puestos de conocimiento a la población.

Si bien existen expresiones de lineamientos de gestión institucional direccionadas a la mejora de la calidad de los servicios en EMAPA San Martín, donde por ejemplo se dice que hay una mejora de la conciencia de los trabajadores para reducir los errores que se cometen ya sea por omisión o por acción que conducen a que la población tenga una perspectiva que la empresa no es capaz de actuar positivamente en pro de un buen servicio, y que la empresa ha diseñado un Plan Institucional para mejorar la cobertura del servicio y la calidad del agua que se brinda, así como el tratamiento de las aguas residuales que producen; no se viene evidenciando estas acciones dado que los reclamos son cada vez más frecuentes.

Es así, que los medios locales de prensa y las redes sociales son constantes los reclamos que hacen los usuarios por el servicio que brinda EMAPA San Martín, en donde se reclaman las deficiencias del servicio por los cortes frecuentes del servicio, la inocuidad del agua potable; la facturación excesiva, entre otras; por consiguiente, en este escenario se plantea evaluar la gestión del Servicio al Usuario y la calidad de atención de esta empresa.

Teniendo esta realidad problemática, la investigación plantea como formulación del problema lo siguiente:

### Problema principal

¿Cuál es la relación entre la Gestión del Servicio al Usuario con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019?

### Problemas específicos

- ¿Cómo es la gestión del servicio al usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019?
- ¿Cómo es la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019

Es en este escenario la presente investigación se justifica desde un enfoque teórico, porque las teorías administrativas son elementos que permiten definir los parámetros de la gestión del servicio al usuario y la calidad del mismo, acciones que determinan la satisfacción de los clientes; por consiguiente la investigación se justifica desde el enfoque de la teoría, pues los resultados de la investigación permitirán profundizar los conceptos y lineamientos de las teorías administrativas de la gestión al usuario y la calidad del servicio en EMAPA San Martín en el marco de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento -Decreto Legislativo N° 1280. Desde el punto de vista práctico, se justifica porque los resultados permiten evidenciar las relaciones entre la gestión del servicio al usuario con la calidad de atención de la EMAPA San Martín, para que a partir de ello proponer la facilitación de un ambiente favorable para la gestión institucional, en especial en los temas del desarrollo de inversiones, sinceramiento de tarifas y uso adecuado y sostenible de los servicios, tratamiento de aguas residuales, entre otros.

Desde un enfoque social, la investigación se sustenta en que, el agua como elemento básico en la vida de cualquier persona será un elemento que su no prestación, o las deficiencias que en ella están presentes para contar con agua salubre y con condiciones de servicio óptimas siempre serán cuestionadas; y de ello EMAPA San Martín no es ajena, de ahí que la presente investigación desde lo social se justifica porque los resultados evidencian las brechas de la calidad percibida desde los usuarios del servicio. Desde el enfoque metodológico, la investigación plantea que el logro de los objetivos de la investigación fueron obtenidos a partir de la aplicación de un proceso metodológico ordenado y sistematizado, donde se utilizó un diseño correlacional, descriptivo, orientado a desarrollar análisis y síntesis en relación a la gestión del servicio al usuario y la calidad

del usuario, donde los procedimientos para la jerarquización de los factores descriptivos y explicativos pueden servir para desarrollar futuras investigaciones en temas similares.

Así se plantea como objetivos los siguientes:

#### Objetivo General

Determinar la relación entre la Gestión del Servicio al Usuario con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019

#### Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de la Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019
- Identificar el nivel de la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019

El estudio se encuentra delimitado sólo a de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, en cuanto a la gestión del servicio al usuario y la calidad de atención. El recojo de la información se efectuó aplicando la técnica de entrevista y el análisis documental

La estructura del presente informe está dado por el Capítulo I: Revisión Bibliográfica, donde se presenta los antecedentes de la investigación, el marco teórico científico y la definición de términos; Capítulo II: Material y Métodos, donde se detalla el tipo y nivel de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procesamiento de datos; Capítulo III, Resultados y Discusión, expresado por tablas y gráficos de las variables en estudios en función de los datos recogidos con el instrumento de la investigación, comparados con otras investigaciones y el marco teórico para contrastarlos e inferir respuestas a la situación encontrada. Luego se detallan las conclusiones, finalmente se plantean Recomendaciones y se especifican las Referencias bibliográficas y los Anexos.

# CAPÍTULO I

## REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

### 1.1. Antecedentes de la Investigación A nivel internacional

Pullido (2016) en su investigación “*Propuesta de mejora al proceso de servicio al cliente para el Área de Químicos de la Empresa Químico Farmacéutica Merck S.A de Colombia*” (tesis de titulación) por la Pontificia Universidad Javeriana, Colombia; en sus conclusiones detalla: Analizando la información recolectada por los indicadores y suministrada por el cliente, se evidencian debilidades en la eficiencia, cumplimiento y respuesta oportuna por parte de la empresa. Un 78% de los clientes afirman, en dos preguntas realizadas, que un aspecto deficiente en la compañía y que debe ser mejorado es el desempeño del indicador de cumplimiento a los clientes A y B, pues fue poco satisfactorio con un resultado del 98% y 96% respectivamente. Por lo anterior se puede concluir que este indicador de cumplimiento debe ser replanteado en la estrategia del modelo de servicio actual, pues siendo un factor neurálgico y decisivo en cuanto a compra, que puede afectar en todo sentido a la compañía, según los resultados del indicador de nivel de ventas para los clientes A y B, se puede dar una hipótesis de que las ventas han tenido un cumplimiento escasamente de 62% y 68% respectivamente, por el incumplimiento en los niveles de servicio y cumplimiento previamente establecidos para los clientes. A pesar que el indicador interno de respuesta a las quejas y reclamos de los clientes se dio de manera satisfactoria, sin tener en cuenta otro indicador que mida el servicio al cliente prestado, estos solicitan tener una mejor atención, con un 23% de relevancia, seguido de capacitaciones, asesoría, acompañamiento y seguimiento, con un 20%, donde el canal de comunicación más impactante es el que se da por vía telefónica. De lo anterior se puede concluir que una comunicación óptima en la que se sientan bien atendidos en cuanto a calidad de servicio y con una óptima asesoría brindada, generan en los clientes un valor agregado, donde más que productos, el servicio se convierte en una gran solución de negocio, lo que asegura un posicionamiento de marca.

Armada (2015) en su investigación “*La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*” (Tesis de titulación) por la Universidad de Murcia, España; en sus conclusiones detalla: En general los valores medios de satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena es alta. Apreciándose pequeñas diferencias a favor de los usuarios en

el año 1991 que lo perciben de forma superior a los usuarios de 2015. En las diferencias por género, las mujeres valoran más alto a los servicios deportivos analizados, especialmente las de más de 65 años. Las variables edad y profesión presentan un índice elevado de Satisfacción. Los valores medios obtenidos en la valoración de “las instalaciones” y material deportivo” es superior actualmente a la que percibían los usuarios en 1991, debido a la innovación en este sector que ofrece la adquisición de nuevos y diferentes materiales para la docencia de la actividad física y la puesta en marcha de nuevas instalaciones. Existe una mejor percepción por los ciudadanos en 2015 en los apartados, “mejor higiene en los vestuarios y en la sala donde se realiza la actividad”, también es significativa la mejora en el “servicio de agua caliente” de las instalaciones, destacando el alto porcentaje de usuarios que no usan este servicio. En este aspecto los hombres tienden a valorar más positivamente el servicio que se presta desde la Concejalía de Deportes, como consecuencia de las mejoras de remodelación que se han realizado en las instalaciones en la última década y a las nuevas construcciones que se han puesto en funcionamiento. En lo referente al “material que hay en la sala” donde se realiza la actividad, el grupo de edad de entre 65 y 74 años, y el de 25 a 44 años, son los que se muestran más satisfechos con la adecuación del material docente que se dispone para la enseñanza.

Rodríguez, Trujillo, y Lámbarry (2016) en su investigación “*La gestión del agua y la calidad percibida en su servicio*” (tesis de maestría) Universidad Santo Tomás; Bucaramanga, Colombia; en sus conclusiones detalla: La toma de decisiones coordinada entre las áreas con la competencia para influye en el uso equilibrado del agua, por ejemplo el agua destinada al riego, al consumo humano o al uso industrial. Un 45% de los usuarios indica que la calidad del servicio está influenciada por la gestión del agua. La gestión del agua para fines de abastecimiento de agua, no solo debe tomar en cuenta la cantidad del agua a distribuir, sino la calidad del servicio en cuanto a la continuidad del servicio y la inocuidad del agua a ser suministrada. Las empresas que gestionan el agua para consumo humano no presentan indicadores de gestión basados en la calidad, lo que hace que un alto porcentaje de los colaboradores de la empresa no tengan interiorizados los procesos productivos en función de indicadores de gestión.

### **A nivel nacional**

Farfán (2015) en su investigación titulada “*La Gestión del Servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes; caso Museo San Francisco de Lima*” (Tesis de titulación) por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; en sus conclusiones detalla: El Museo de San Francisco de Lima tiene necesidades particulares que merecen ser atendidas

de acuerdo a su realidad y necesidad. La gestión del servicio permite optimizar la satisfacción de clientes en el museo San Francisco de Lima. La satisfacción de los trabajadores (clientes internos) representa un 58.1% de satisfacción, mientras que el nivel de satisfacción de los clientes externos (visitantes) representa un 69.69% de satisfacción. Estos niveles de satisfacción son optimizables si se gestiona adecuadamente el servicio. La eficiente gestión del servicio necesita utilizar herramientas como: el análisis situacional del museo para poder determinar las necesidades y conocer la realidad del museo, el manual de calidad que permite establecer lineamientos de acción del museo, el diseño de una guía de gestión para implementar un sistema de gestión de calidad que permita mejorar los procesos eficientemente y la propuesta de diseño de indicadores de gestión y satisfacción. El análisis situacional del museo puede realizarse en función a actores internos (trabajadores) y externos (clientes). Permite tener información clara y objetiva sobre la situación del museo, la que permite tomar acciones efectivas de acción y mejora. Los visitantes sienten satisfacción cuando sus expectativas han sido cubiertas y superadas, mientras que los trabajadores ofrecen un servicio de calidad cuando el servicio es gestionado adecuadamente. La satisfacción de los trabajadores mediante una gestión de servicio permite un servicio de calidad que se ve reflejado en el cumplimiento de las expectativas de los visitantes y por ende clientes satisfechos. El diseño de una guía de gestión para implementar un sistema de gestión de calidad en el Museo San Francisco permite obtener mejoras en el proceso de ofrecer servicio. La guía de gestión es un instrumento que permite revisar el proceso para implementar la propuesta del SGC ISO 9001:2008.

Chicana (2017) en su investigación titulada “*Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones; Lima 2016*” (tesis de maestría) por la Universidad César Vallejo, Lima; en sus conclusiones detalla: Se determinó los niveles porcentuales de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016. Se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 75,6 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la gestión de la calidad de servicio. Lo que se indica que, desde la perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios, no están conformes con los servicios que les da la administración, y han pasado a ser ciudadanos–clientes, que saben que pagan, y en consecuencia, exigen un cambio servicios de calidad. Asimismo, se observó un nivel alto del 24,4 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a la buena gestión de la calidad del servicio, según la percepción de los servidores públicos. Se determinó los niveles

porcentuales de la intangibilidad de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016. Se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 75,7 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la intangibilidad de la gestión de la calidad de servicio. Lo que indica que no hay rapidez de respuesta como servicio de calidad, falta prevención para cubrir demandas de calidad de servicio de la población. Asimismo, se observó un nivel alto del 24,4 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a la buena intangibilidad de la gestión de la calidad del servicio. Se determinó los niveles porcentuales de heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016. Se observó que los niveles moderado y alto alcanzan un total 80,7 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por encima de lo esperado o eficiente en la heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio. Lo que indica que los servicios que brinda están homogenizados para todos los usuarios, por lo que se ve un nivel de calidad estándar, existe equidad en los servicios que se les da a los usuarios. Asimismo, se observó un nivel alto del 26,9 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a la buena heterogeneidad de la gestión de la calidad del servicio.

Menacho (2018) en su investigación titulada “*Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*” (tesis de maestría) por la Universidad César Vallejo, Trujillo; en sus conclusiones detalla: Se determinó que entre la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,805, con una significancia menor al 05 % de error, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, también se confirmó con los valores porcentuales descriptivos de 68,0 % en un nivel moderado y 11,3 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. Se determinó que entre la planeación de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,802, con una significancia menor al 0,05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, además se confirmó con los valores porcentuales descriptivos de 70,1 % en un nivel moderado y 17,7 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la planificación de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. Se determinó que entre la organización de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,812, con una significancia menor al 0,05%, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 57,9 % en el nivel moderado. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la organización de la gestión administrativa y

calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. Se determinó que entre la integración de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación moderada positiva de 0,773, con una significancia menor a 0,05 %, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 61,9 % en el nivel moderado. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la integración de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

### **A nivel regional y local**

Figuroa (2017) en su investigación “*Manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes EMAPA San Martín S.A. Tarapoto año 2016*” (tesis de maestría) por la Universidad César Vallejo, Tarapoto; en sus conclusiones detalla: El manejo de proceso de reclamos en EMAPA San Martín S.A Tarapoto año 2016, en su dimensión de reclamos operacionales, reclamos comerciales no relativo a la facturación y en su dimensión de reclamos comerciales relativo a la facturación, vemos que los clientes manifestaron que se encuentran en un nivel inadecuado. La satisfacción de los clientes de EMAPA San Martín S.A. en su dimensión de elementos tangibles, se encuentra en un nivel regular, mientras que en su dimensión de prestación del servicio se encuentran en un nivel bajo, por otro lado, en su dimensión de capacidad de respuesta los clientes nos manifestaron que se encuentran en un nivel regular al igual que en su dimensión de seguridad y de empatía. La prueba de Rho Spearman da como resultado un coeficiente de correlación de 0.634, esto nos da entender el coeficiente determinante evidencia que el reclamo operacional solo influye en un 40.19% sobre la satisfacción de los clientes, dando como resultado que existe una relación directa y significativa entre el reclamo operacional y la satisfacción de los clientes, y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Arévalo (2016) en su investigación “*Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*” (Tesis de maestría) por la Universidad César Vallejo, Tarapoto; en sus conclusiones detalla: Con respecto al objetivo general, se determinó la relación entre la Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales, por cuanto se obtuvo la significancia bilateral (Sig. (Bilateral))  $E_s < 0,05$  es decir “0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo de 0,857, evidenciando una correlación positiva alta, que implica que la calidad de procesos ven influenciados en un 73,5% por parte la gestión administrativa que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Morales. La gestión administrativa desarrollada en el área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales es calificada con un nivel alto de

48%, esto debido al cumplimiento de algunas acciones de planificación, organización, ejecución y control, es decir en su mayoría los colaboradores se encuentran satisfechos con la dirección y planificación de las actividades ejecutadas dentro de la institución, por cuanto conocen las funciones y responsabilidades dispuestas en el MOF y la comunicación entre directivos se presenta de mejor manera, asimismo se cumplen con las actividades establecidas en el tiempo oportuno. Tras la evaluación de la calidad de procesos, los colaboradores lo calificaron con un nivel medio de 70%, dado que en su minoría los colaboradores se encuentran satisfechos con los beneficios recibidos, en cuanto a las vacaciones, atención en salud, entorno laboral, a la comunicación y relaciones interpersonales entre los mismos.

Alejandría y Campos (2016) en su investigación “*Evaluación de la gestión del marketing interno y la satisfacción de los clientes de Rústica de la ciudad de Tarapoto, durante el primer semestre del 2015*” (tesis de titulación) por la Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto; en sus conclusiones detallan: La gestión del marketing interno (también conocido como endomarketing) es regular debido a que la motivación a los empleados no desarrolla de manera efectiva, de igual manera es considerada la capacitación continua del empleado, ya que ellos consideran que la empresa se olvida mucho de este punto y por el contrario exige eficiencia a los trabajadores, así mismo resaltan la falta de reconocimiento laboral y una retribución económica justa. El nivel de satisfacción de los clientes es regular debido a que los elementos tangibles si considerados por la mayoría como aceptables, lo que resaltan de la empresa es la confiabilidad ya que por la imagen ganada de mercado los clientes confían en la calidad de los platos que se sirven, además se reconoce que aún falta un poco de capacidad de respuesta y empatía de los empleados ante diversos inconvenientes. El marketing interno se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del cliente, cómo se puede observar en el análisis de correlación de Rho Spearman es de 0.678, este es mayor que 0.05, se concluye que existe una correlación directa y significativa ya que el resultado es 0.000, esto es menor que 0.05, esto nos da entender que mientras mayor la gestión del marketing interno mayor será la satisfacción de los clientes.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Gestión del servicio al usuario**

#### **Concepto**

Involucra la administración de los sistemas, procesos e indicadores del servicio a la población, basada en la interrelación entre institucionalidad y la satisfacción de los usuarios finales (Altamirano y Chávez, 2012, p.31)

Conjunto de acciones de planificación, organización, dirección y control de los

procesos para atender un servicio, con el objetivo de atender las demandas de la población (Albrech,2012, p.12)

Según Paulet (2014), la Gestión del servicio al usuario, involucra la función básica del proceso administrativo, que permite optimizar la oferta a una demanda de necesidades de servicio que requiere una población, en la que una gestión objetiva y una adecuada planeación, posibilita la toma de decisiones y gestión administrativa de manera eficiente y oportuna (p.32)

López (2012) añade que, las actividades de gestión de los servicios al usuario, buscan su medición y mejora constante, y constituye una de las líneas estratégicas más importantes a desarrollar en los servicios públicos, para conocer el nivel de calidad alcanzado por los servicios que presta el sistema y orientar así las acciones de mejora continua (.p 8)

### **Teorías de la Gestión del Servicio al Usuario**

Aliaga (2010) menciona que existen dos teorías administrativas que rigen la gestión del servicio al usuario, ambas basadas por el enfoque que desarrollan para el logro de sus objetivos, que son: Gestión por procesos y Gestión por resultados (p.8).

#### **a. Teoría de gestión por procesos**

Esta teoría plantea que la gestión al usuario identifica procesos para el desarrollo de sus funciones, y a partir de ello se asignan los recursos para su ejecución. Esta forma de actuar se aplica en el Perú para aquellas funciones presupuestales que aún no se han integrado a los procesos por resultados, entre las que destacan las acciones de los gobiernos locales y regionales. (Aliaga, 2010, p.8)

#### **b. Teoría de gestión por resultados**

Esta teoría determina la asignación de recursos a productos y resultados cuantificables a favor de la población, que necesita de forma previa la definición de logro de los resultados a alcanzar y los compromisos para alcanzarlos, pasando a un segundo plano los procesos para su consecución. Esta teoría se aplica a aquellas funciones de presupuestales del Presupuesto por Resultados. (Aliaga, 2010, p.8)

## **Elementos de la gestión del servicio al usuario**

De acuerdo a la doctrina de la gestión del servicio que brindan las empresas cuyo rol principal es la prestación de servicios, los elementos que lo constituyen son:

### **a. Diseño organizacional**

Amoros (2006, p. 13) “Proceso mediante el cual una institución opta por una estructura que le permita llevar a cabo sus actividades, responsabilidades en función de una línea de mando, teniendo como fin ulterior el servicio a brindar a los usuarios”

Este diseño organizacional “está configurado por el modelo organizacional, las manuales y directivas internas, la determinación de las funciones de cada integrante de la organización, las relaciones de dependencia y jerarquía entre los miembros, los sistemas de control que definen a cada puesto” (Stephen, R, 2016, p. 18).

Tantaleán. (2017) indica que el “diseño estructural en la gestión del servicio al usuario implica implementar los documentos de gestión institucional tales como los estatutos, el manual de organización y funciones, el reglamento de organización y funciones, el cuadro analítico de personal, el reglamento interno de trabajo, entre otros” (p.26).

Los documentos de gestión que involucra el diseño estructural como parte de la gestión del servicio al cliente de una entidad prestadora de servicios son la base normativa sobre la cual operará la organización en el logro del valor público hacia su población objetivo (Villacrez, L, 2015, p.18).

El diseño organizacional influye en los patrones de comunicación entre los individuos y los equipos y en cuanto a cuál persona o departamento tienen el poder político necesario para que se hagan las cosas.

### **b. Diseño funcional**

Amoros, E. (2006, p. 18) menciona que “el diseño funcional de la gestión del servicio al cliente corresponde al momento que la institución define sus procesos para dar cumplimiento a sus objetivos, teniendo como énfasis la

satisfacción del cliente sobre la calidad del servicio a brindar.”

Villacrez, (2015, p.23) establece que las funciones en el diseño funcional están dadas ya sea por los procesos que se van a implementar o por los resultados que se esperan lograr, en el primer caso se organizan los departamentos o secciones, en el segundo las áreas estratégicas de resultados.

Tantalean, P. (2017) indica que el “diseño funcional en la gestión del servicio al cliente implica implementar las acciones operativas de la organización en base a las funciones, adoptando por ello lineamientos, planes, programas o actividades, todos ellos en el marco de la gestión pública por resultados y los programas funcionales programáticos definidos para cada entidad. (p.26).

El diseño funcional debe estar basado en el logro de objetivos, para lo cual tiene que tomar en cuenta la dimensión de desarrollo humano, la dimensión condiciones laborales, y la dimensión productividad, permitiendo que se definan elementos clave para el éxito de la organización (Amoros, E, 2006, p. 18)

### **Principios de gestión del servicio al usuario**

La gestión de una organización comprende la gestión del servicio al cliente la misma que debe conducir hacia una mejora del desempeño organizacional y la calidad del servicio hacia los usuarios (Cassadesus, 2005; p.56).

Se han identificado ocho principios de gestión del servicio al usuario que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

- a. Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes (Cassadesus, 2005; p.56)
- b. Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización (Cassadesus, 2005; p.56)

- c. Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización (Cassadesus, 2005; p.56)
- d. Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso (Cassadesus, 2005; p.56)
- e. Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos (Cassadesus, 2005; p.56)
- f. Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta (Cassadesus, 2005; p.56)
- g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información (Cassadesus, 2005; p.56)
- h. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor (Cassadesus, 2005; p.56)

### **Etapas de la gestión del servicio al usuario**

Desde la perspectiva de la gestión de la calidad, la gestión del servicio al usuario, debe conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización (Cassadesus, 2005; p. 87) y para ello se necesita implementar las siguientes etapas

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
- Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso y aplicar medidas para determinarlas.
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de calidad

### **1.2.2. Calidad de atención**

#### **Concepto**

Galbraith (2010, p. 23), menciona que “la calidad de atención al cliente se configura a través del servicio que ofertan las organizaciones de servicios o que transan productos a sus clientes, donde cuando es necesario que manifiesten la necesidad de expresar reclamos, procesos de mejora, o plantear precisiones sobre el producto o servicio recibido, o solicitar información complementaria, solicitar apoyo técnico, entre otras que ofertan las organizaciones a sus clientes, siempre habrá una modalidad de expresarlo.

Buendía (2015; p.112) lo define como la percepción o criterio de juicio global de la excelencia esperada ante una prestación, relacionando las brechas entre las expectativas y percepciones. Para Brooks (2015; p.98) corresponde al proceso mediante el cual se evalúa el cumplimiento, valorando si el servicio brindado cumple los estándares previstos en función de una comparación con lo ocurrido, acción que es definida por el cliente, a partir de sus expectativas y el nivel en que fueron cumplidas.

#### **Importancia de la calidad de la atención al cliente**

Blanco (2012, p. 32), indica que, la calidad de atención al cliente puede tener una relación directamente proporcional a las ventas, tan influyente como la venta personalizada, las promociones de descuentos o la publicidad.

Pateiro, E. (2013, p. 21), indica que, se ha podido comprobar que los clientes reaccionan muy rápidamente la calidad del servicio que reciben de quienes los suministran, ya que esto significa que el cliente percibe que un servicio deficiente conduce a tener menores costos de inventario. Para ello se debe implementar contingencias del servicio, donde el agente que desarrolla la venta tiene que tener capacidades para evitar riesgos que afecten la calidad, así en telecomunicaciones evitar la caída de la señal, respuestas rápidas ante situaciones de catástrofe. De forma consciente o no, quien compra un servicio siempre evalúa las condiciones como la organización empresarial desarrolla el negocio, la forma de trato a otros clientes y sus expectativas de trato.

### **Componentes de la calidad del servicio al usuario**

Los componentes de la calidad del servicio a los usuarios están determinados por:

- a. La calidad del producto de atención y orientación, donde los factores a ser determinados están relación al cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, el tiempo y oportunidad para brindar el servicio, la calidad técnica del servicio y la pertinencia. (Pateiro, 2013, p. 23).
- b. Expectativa de la atención y orientación al usuario, donde los factores están determinados por los tiempos de espera para ser atendido, la calidez y empatía del personal brindar la atención, la satisfacción de las expectativas en función de lo esperado (Pateiro, 2013, p. 23, 24), indica

### **Elementos de la calidad del servicio en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento**

Oblitas (2015) indica que los elementos de la calidad del servicio en las empresas dedicadas a la prestación de servicios de saneamiento se pueden agrupar en:

- a. Desde la perspectiva de la sociedad.
  - Incidencia en la salud pública, evaluado a partir de la morbilidad por enfermedades diarreicas agudas de la población y otras enfermedades infecto contagiosas conexas; los costos por atención y remediación en la salud; costos por usos de otras fuentes de agua
  - Incidencia en el bienestar social, en especial la disminución de la pobreza y la cobertura del servicio, incluyendo las horas del servicio por día
  - Incidencia en la inclusión y paz social, en especial la confianza en los servicios públicos, la gobernabilidad y probidad de la gestión;
- b. Desde la perspectiva de la economía:
  - Incidencia en el desarrollo económico, basado fundamentalmente en las opciones de generar empleo productivo a partir de la disponibilidad del agua en forma continua y de calidad
  - Incidencia en la competitividad empresarial de la población; expresado por las condiciones para la implantación de nuevas actividades productivas por la calidad de los servicios que presta la entidad prestadora

del agua; en especial en el turismo y el comercio

c. Perspectiva del medio ambiente:

- Protección de los cuerpos de agua; evaluada desde el vertimiento correcto y basado en normas técnicas ambientales de las aguas servidas a los cursos de agua.
- Uso eficiente del recurso hídrico, evaluada desde los procesos de protección de la cuenca, la captación y tratamiento; y los desperdicios del agua en el sistema de distribución.

### 1.3. Definición de Términos Básicos

De acuerdo con la investigación, se definen los siguientes términos;

a. Calidad de atención al cliente

Proceso mediante el cual se evalúa el cumplimiento, valorando si el servicio brindado cumple los estándares previstos en función de una comparación con lo ocurrido, acción que es definida por el cliente, a partir de sus expectativas y el nivel en que fueron cumplidas (Brooks (2015; p.98)

b. Cliente:

Es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e importante en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad (Amoros; 2006; p. 87).

c. Competitividad

Es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores (Amoros; 2006; p. 87).

d. Estándares

Permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades. (Amoros; 2006; p. 89).

e. Gestión del servicio al cliente:

Involucra la administración de los sistemas, procesos e indicadores del servicio a la población, basada en la interrelación entre institucionalidad y la satisfacción de los usuarios finales (Altamirano y Chávez, 2012, p.31)

f. Gestión:

Es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia (Amoros; 2006; p. 89).

g. Servicio:

Es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros (Amoros; 2006; p. 90)

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **2.1. Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

$H_1$ : La relación entre la Gestión del Servicio al Usuario con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019; es directa y significativa

$H_0$ : La relación entre la Gestión del Servicio al Usuario con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019; no es directa y significativa

##### **Hipótesis específica**

$H_{11}$ : La Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es deficiente

$H_{21}$ : La calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es deficiente

#### **2.2. Sistema de variables**

Primera variable

Gestión del servicio al  
usuario

Segunda  
variable:

Calidad de atención

## Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión del servicio al usuario	Involucra la administración de los sistemas, procesos e indicadores del servicio a la población, basada en la interrelación entre institucionalidad y la satisfacción de los usuarios finales (Altamirano y Chávez, 2012, p.31)	Determinación de los elementos de la gestión de la atención al usuario de las dimensiones del diseño organizacional y funcional; y de los procesos de gestión que ejecuta EMAPA San Martín	Diseño organizacional y funcional	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Estructura de la empresa</li> <li>-Documentos de gestión organizacional</li> <li>-Asignación de personal</li> <li>-Capacitación del personal</li> <li>-Definición de funciones del personal</li> <li>-Determinación de las condiciones laborales</li> </ul>	Nominal
			De los procesos de la gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.</li> <li>-Política y objetivos de la calidad de la organización.</li> <li>-Procesos y responsabilidades para el logro de los objetivos de la calidad.</li> <li>-Recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.</li> <li>-Métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso</li> <li>-Medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.</li> <li>-Proceso para la mejora continua del sistema de calidad</li> </ul>	

Calidad de atención	Proceso mediante el cual se evalúa el cumplimiento, valorando si el servicio brindado cumple los estándares previstos en función de una comparación con lo ocurrido, acción que es definida por el cliente, a partir de sus expectativas y el nivel en que fueron cumplidas (Brooks (2015; p.98)	Determinación del cumplimiento del control interno en la Universidad Nacional de San Martín, desde los componentes de gestión y los objetivos del control interno.	Desde la perspectiva de la sociedad	-Incidencia en la salud pública -Incidencia en el bienestar social -Incidencia en la inclusión y paz social -Incidencia en la tarifa que se cobra -Incidencia en la atención de los reclamos	Nominal
			Desde la perspectiva de la economía	-Incidencia en el desarrollo económico – empleo productivo -Incidencia en la competitividad empresarial -Incidencia en el comercio y el turismo	
			Desde la perspectiva del medio ambiente	Protección de los cuerpos de agua Uso eficiente del recurso hídrico Procesos de protección de la cuenca Captación y tratamiento del recurso Desperdicios del agua en el sistema de distribución	

Fuente: Elaboración propia

## **2.3. Tipo y nivel de investigación**

### **2.3.1. Tipo de investigación**

Según lo descrito por Abanto (2014) la presente investigación es básica, pues se fundamenta en una base teórica y conceptos desarrollados por diferentes autores en relación al problema en estudio y sobre ello aplicarlos a una determinada circunstancia, hecho o problema específico, en este caso la gestión de atención al usuario y la calidad de atención en EMAPA San Martín.

Así mismo la investigación es cuantitativa, pues tal como menciona Abanto (2014) la información que se recoge de cada indicador conformante de las variables en estudio es presentado de manera numérica, permitiendo evaluar de forma valorativa – numérica para describirlo y/o determinar la validez o rechazo de las variables.

También es descriptivo, pues tal como lo indicado por Abanto (2014) este tipo de investigación busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis, es decir, se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ella, para así describir lo que se investiga.

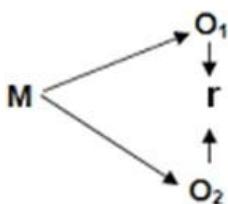
### **2.3.2. Nivel de investigación**

El nivel de la investigación es correlacional, que se caracteriza, según Abanto (2014) porque se busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. Se mide la relación e influencia que tiene una variable sobre otra. Es también No experimental; dado que, en la presente investigación no se construyó ni se provocó ninguna situación intencionalmente, sino que, se observaron situaciones ya existentes, en su ambiente general para después ser analizadas.

## **2.4. Diseño de investigación**

Teniendo la premisa que nuestra investigación es del nivel correlacional no experimental, por consiguiente, lo que se busca es recoger información con la finalidad de determinar la relación entre las variables en estudio, así el diseño corresponde al siguiente gráfico

Donde:



- M : Muestra de la investigación  
 O<sub>1</sub> : V<sub>1</sub>- Gestión del servicio al usuario  
 O<sub>2</sub> : V<sub>2</sub> - Calidad de atención  
 r : Relación entre las variables.

## 2.5. Población y Muestra

### 2.5.1. Población

Estuvo constituida la población de la presente investigación por todos los usuarios del servicio que brinda EMAPA San Martín de los distritos de Morales, La Banda de Shilcayo y Tarapoto, el mismo que según los registros de esta institución asciende a un total de 30,575 usuarios.

### 2.5.2. Muestra

Nº de encuestas a realizar

- Z<sub>0.025</sub>: El nivel de confianza .....1.96  
 P : probabilidad de éxito .....0.9  
 Q : probabilidad de fracaso (1-p)..... 0.1  
 N : Número de trabajadores..... 30,575  
 E : margen de error..... 0.05

$$n = \frac{(1.96^2)(0.90)(0.10)(30575)}{(0.05)^2(30575) + (0.90)(0.10)(1.96)^2}$$

$$n = 137.67 \text{ usuarios}$$

En consecuencia, el tamaño muestral fue de 138 usuarios, para el cual se aplicó el sistema de muestreo aleatorio simple, tomando como criterio de inclusión que es un usuario hábil al aplicar el instrumento de investigación, y como criterio de exclusión aquellos que no quieran participar de la investigación.

## 2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Finalidad</b>
Encuesta	Ficha de encuesta	Permitió determinar mediante preguntas pre establecidas la forma como se desarrollan los procesos de la gestión del servicio al usuario y la calidad del servicio al usuario.

## 2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el desarrollo de este componente de la investigación se aplicaron las siguientes técnicas:

- Revisión de acervo documental: Consistió en primer lugar en obtener los permisos para la revisión de la documentación administrativa que permita contar con elementos para el análisis y discusión de los resultados
- Aplicación de la encuesta: Esta se aplicó siguiendo la rigurosidad de la investigación científica, es decir con la objetividad y registrando los aspectos relevantes para la investigación.
- Aplicación de la estadística aplicada: Esa técnica se aplicó en función de la data recogida, de forma tal, que esta cumplió con las exigencias de confiabilidad de los datos, haciendo que los resultados reflejen de manera fehaciente la realidad objetiva de la investigación.
- Análisis estadístico: Se efectuó sobre la base de la información cuantitativa recogida a través de la aplicación de los instrumentos de la investigación; donde a partir de ellos se aplicaron los estadísticos de tendencia central, como son la media, la ponderación aritmética porcentual; los cuales se presentaron en tablas y gráficos.

El criterio que se adoptó para determinar el nivel de ocurrencia de la variable y

sus respectivas dimensiones fue aquella escala valorativa que obtiene la más alta puntuación.

Con la finalidad de aceptar o rechazar la hipótesis específica se aplicó el siguiente criterio de determinación:

Hi = La escala con mayor puntuación es deficiente

Ho = La escala con mayor puntuación es diferente a deficiente

- Aplicación del estadístico de prueba. Esta se efectuó para la determinación de la relación entre las variables, y el estadístico se determinará en función de la normalidad de los datos y si estos responden a información paramétrica. Se aplicó el estadístico de prueba del correlacional de Spearman.

El criterio adoptado para aceptar o rechazar la hipótesis general fue

la siguiente: Hi = El "r" de Spearman  $> 0.6$

Ho = El "r" de Spearman  $< 0.6$

- Análisis y discusión teórica-doctrinaria: Sobre la base de los resultados obtenidos en el análisis estadístico, se efectuaron los análisis comparativos con otras investigaciones y su correlato con la teoría y la doctrina de las ciencias administrativas relacionadas con las variables en estudio.
- Sistematización y elaboración del informe: Esto se efectuó una vez tenido los resultados y sus discusiones, y en base a los formatos institucionales cumplir la redacción del informe que permita posteriormente su sustentación ante los jurados de la investigación.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. De los objetivos específicos

##### Del Objetivo específico 1

Este objetivo plantea identificar el nivel de la Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, así se tiene los siguientes resultados:

**Tabla 1**

*Nivel del diseño organizacional y funcional de la Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín S.A.*

Ítem	Indicador	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Estructura de la empresa	5	3.6%	28	20.3%	92	66.7%	11	8.0%	2	1.4%
2	Documentos de gestión organizacional	3	2.2%	23	16.7%	90	65.2%	18	13.0%	4	2.9%
3	Asignación de personal	4	2.9%	29	21.0%	94	68.1%	9	6.5%	2	1.4%
4	Capacitación del personal	2	1.4%	15	10.9%	95	68.8%	21	15.2%	5	3.6%
5	Definición de funciones del personal	6	4.3%	23	16.7%	92	66.7%	12	8.7%	5	3.6%
6	Determinación de las condiciones laborales	8	5.8%	28	20.3%	89	64.5%	10	7.2%	3	2.2%
	Promedio	5	3.6%	24	17.4%	92	66.7%	13	9.4%	4	2.9%

Fuente: Datos de la encuesta procesados con SPSS.v.23.

##### Interpretación

La tabla 1 nos detalla los valores del nivel del diseño organizacional y funcional de la Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, donde la escala regular es la que obtiene la mayor puntuación con un 66.7%, seguido de deficiente con 17.4%, bueno con 9.4%, muy deficiente con 3.6% y excelente con 2.9%.

Los valores de la escala regular evaluados de forma independiente para cada uno de los indicadores que conforman esta dimensión de la gestión del servicio al usuario, también muestran la misma tendencia, es decir, ésta representa la mayor puntuación obtenida, en los 6 indicadores evaluados, sin que exista diferencias significativas en los valores, los cuales oscilan entre 64.5% y 68.8%

La tendencia de los valores extremos como son muy deficiente y deficiente, así como para bueno y excelente, muestran valores para el primer caso de 21.0% en promedio y para el segundo de 12.3%, mostrando diferencias significativas, pues los valores difieren en aproximadamente 11 puntos porcentuales; mostrando la misma tendencia también al ser evaluados para cada uno de los indicadores que conforman esta dimensión.

En lo específico, los indicadores que para las valoraciones bueno y excelente obtienen las mayores puntuaciones están la Capacitación del personal con 18.8% y los Documentos de gestión con 15.9%. Contrariamente los indicadores que para las valoraciones muy deficiente y deficiente obtienen las mayores puntuaciones son la Determinación de las condiciones laborales con 26.1%; Asignación de personal con 23.0% y Estructura de la empresa con 23.9%.

### **Discusión**

Habiendo obtenido la más alta puntuación regular con 66.7%, implica afirmar que cerca de 7 de cada 10 usuarios encuestados califican el nivel del diseño organizacional y funcional de la gestión del servicio al usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín S.A, como regular, teniendo la misma tendencia en todos los indicadores que conforman esta dimensión; con lo cual procedemos a verificar los criterios de validez para la hipótesis específica 1

Hi = La escala con mayor puntuación es deficiente

Ho = La escala con mayor puntuación es diferente a deficiente

La hipótesis específica 1 dice, H<sub>1</sub>: La Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es deficiente; y habiendo obtenido la escala regular la mayor puntuación, con consiguiente diferente

a deficiente, se rechaza la hipótesis específica 1 y por tanto, la Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es regular; en este caso para la dimensión del diseño organizacional y funcional.

Desde el enfoque de resultados, el diseño organizacional funcional de la EMAPA-San Martín no viene siendo percibido de forma satisfactoria por los usuarios, en donde observa que sólo un 12.3% de los usuarios lo valora positivamente, frente al restante 87.7% considera que este se encuentra en proceso o es deficiente; por tanto desde los elementos de la administración no se está cumpliendo lo indicado por Amoros (2006, p. 13) que indica que la organización empresarial, es el proceso mediante el cual una institución opta por una estructura que le permita llevar a cabo sus actividades, responsabilidades en función de una línea de mando, teniendo como fin ulterior el servicio a brindar a los usuarios; y complementado con lo indicado por Pullido (2016) que al analizar una empresa de producción indica que, un 78% de los clientes afirman que un aspecto deficiente en la compañía y que debe ser mejorado es el desempeño del indicador de cumplimiento hacia sus clientes.

Desde un enfoque de mejora de la gestión, la aplicación de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (Decreto Legislativo N° 1280), y la Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento (Ley N° 30045) su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2016-VIVIENDA, que plantean mejorar la administración y gestión integral de las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento

- EPS, y que crean las OTASS, desde la perspectiva de la gestión del servicio al usuario no viene dando resultados, dado que la valoración que hacen los usuarios de EMAPA-San Martín es deficiente.

A la luz de los resultados se resalta que la aprobación de la gestión del servicio al usuario sólo alcanza al 12 de cada 100 usuarios, por lo que se puede inferir que los servicios que viene prestando la entidad desde el punto de vista organizacional funcional no viene contribuyendo de forma eficiente a tener una mejor cobertura y calidad del servicio, y por consiguiente el incremento de los niveles de eficiencia en la prestación.

**Tabla 2**

*Nivel de los procesos de la gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín*

Ítem	Indicador	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7	Necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.	5	3.6%	28	20.3%	92	66.7%	11	8.0%	2	1.4%
8	Política y objetivos de la calidad de la organización.	3	2.2%	26	18.8%	94	68.1%	13	9.4%	2	1.4%
9	Procesos y responsabilidades para el logro de los objetivos de la calidad.	4	2.9%	27	19.6%	95	68.8%	9	6.5%	3	2.2%
10	Recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.	4	2.9%	31	22.5%	93	67.4%	8	5.8%	2	1.4%
11	Métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso	6	4.3%	30	21.7%	94	68.1%	6	4.3%	2	1.4%
12	Medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.	11	8.0%	30	21.7%	90	65.2%	5	3.6%	2	1.4%
13	Proceso para la mejora continua del sistema de calidad	8	5.8%	29	21.0%	96	69.6%	4	2.9%	1	0.7%
	Promedio	7	5.1%	29	21.0%	92	66.7%	8	5.8%	2	1.4%

Fuente: Datos de la encuesta procesados con SPSS.v.23.

### **Interpretación**

La tabla 2 nos detalla los valores del nivel de los procesos de la gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, donde la escala regular es la que obtiene la mayor puntuación con un 66.7%, seguido de deficiente con 21.0%, bueno con 5.8%, muy deficiente con 5.1% y excelente con 1.4%.

Los valores de la escala regular evaluados de forma independiente para cada uno de los indicadores que conforman esta dimensión de la gestión del servicio al usuario, también muestran la misma tendencia, es decir, ésta representa la mayor puntuación obtenida, en los 7 indicadores evaluados, sin que exista diferencias significativas en los valores, los cuales oscilan entre 65.2% y 69.6%

La tendencia de los valores extremos como son muy deficiente y deficiente, así como para bueno y excelente, muestran valores para el primer caso de 26.1% en promedio y para el segundo de 7.2%, mostrando diferencias significativas, pues los valores difieren en aproximadamente 19 puntos porcentuales; mostrando la misma tendencia también al ser evaluados para cada uno de los indicadores que conforman esta dimensión.

En lo específico, los indicadores que para las valoraciones bueno y excelente obtienen las mayores puntuaciones están las Necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas con 9.4% y Política y objetivos de la calidad de la organización con 10.8%. Contrariamente los indicadores que para las valoraciones muy deficiente y deficiente obtienen las mayores puntuaciones son Proceso para la mejora continua del sistema de calidad con 26.8%, Medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas con 29.7%.

### **Discusión**

Habiendo obtenido la más alta puntuación regular con 66.7%, implica afirmar que cerca de 7 de cada 10 usuarios encuestados califican el nivel de los procesos de la gestión del servicio al usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín S.A, como regular, teniendo la misma tendencia en todos los indicadores que conforman esta dimensión; con lo cual procedemos a verificar los criterios de validez para la hipótesis específica 1

Hi = La escala con mayor puntuación es deficiente

Ho = La escala con mayor puntuación es diferente a deficiente

La hipótesis específica 1 dice,  $H_1$ : La Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es deficiente; y habiendo obtenido la escala regular la mayor puntuación, con consiguiente diferente a deficiente, se rechaza la hipótesis específica 1 y por tanto, la Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es regular; en este caso para la dimensión de procesos de la gestión.

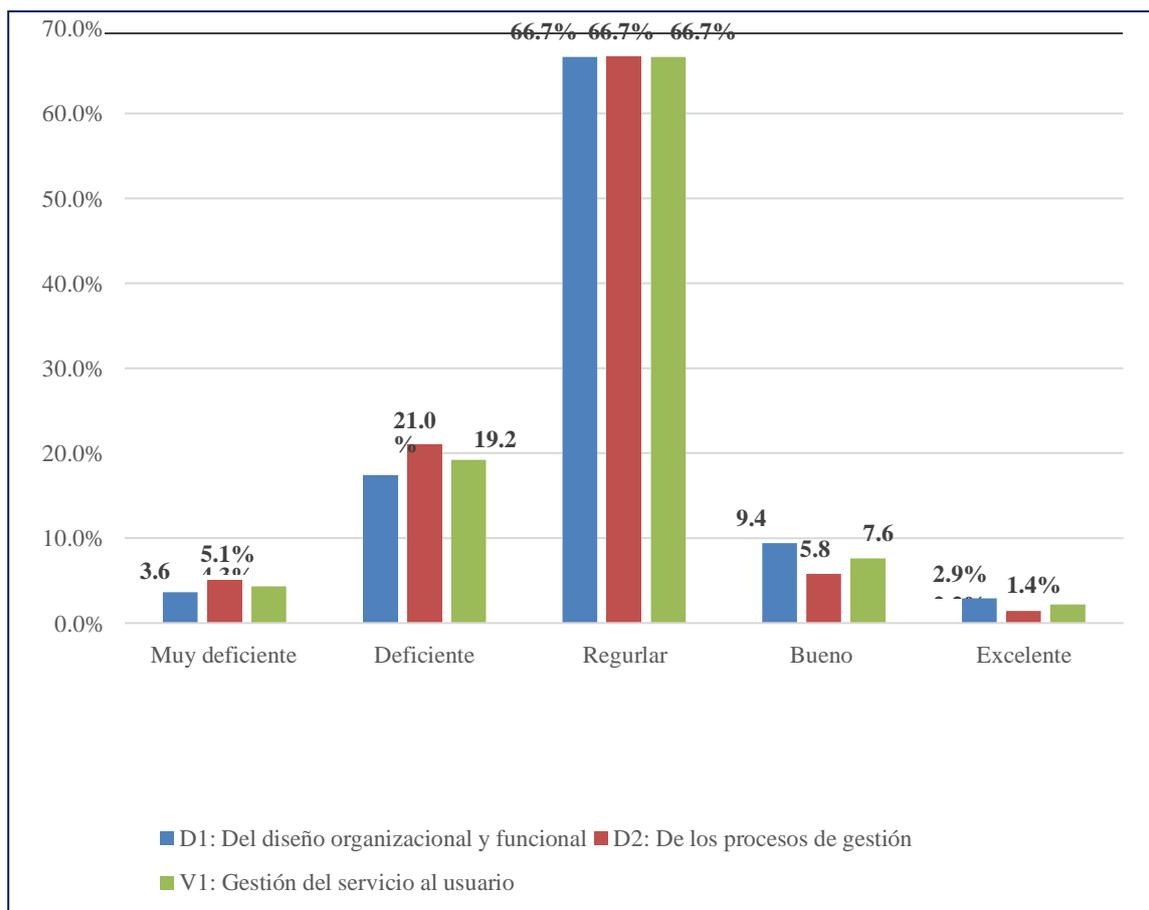
Los procesos de la gestión del servicio al usuario constituye en una entidad prestadora de servicios uno de los factores clave para el desempeño empresarial conjuntamente con los componentes técnicos de la ingeniería para el suministro del servicio, de ahí que obtener valores a niveles de valoración positiva de tan sólo 7.2%, implica una percepción de los usuarios muy baja de la calidad prestacional de los servicios hacia el usuario; por tanto desde el enfoque basado en procesos planteado por Cassadesus (2005; p.56) este no vienesiendo implementado de forma eficiente, pues este enfoque indica que un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso; y desde el enfoque de sistema para la gestión, parte por identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

**Tabla 3**

*Nivel de la gestión del servicio al usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín*

Dimensión	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	D1: Del diseño organizacional y funcional	5	3.6%	24	17.4%	92	66.7%	13	9.4%	4
D2: De los procesos de gestión	7	5.1%	29	21.0%	92	66.7%	8	5.8%	2	1.4%
V1: Gestión del servicio al usuario	6	4.3%	27	19.2%	92	66.7%	10	7.6%	3	2.2%

Fuente: Datos de la encuesta procesados con SPSS.v.23.



**Gráfica 1.** Nivel del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín. (Fuente: Datos de la encuesta procesados con SPSS.v.23.)

### Interpretación

La tabla 3 y la figura 1 nos detallan los valores del nivel de la gestión del servicio al usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, donde la escala regular es la que obtiene la mayor puntuación con un 66.7%, seguido de deficiente con 19.2%, bueno con 7.6%, muy deficiente con 4.3.1% y excelente con 2.2%.

Los valores de la escala regular evaluados de forma independiente para cada uno de los indicadores que conforman esta dimensión de la gestión del servicio al usuario, también muestran la misma tendencia, es decir, ésta representa la mayor puntuación obtenida para las dos dimensiones evaluadas.

La tendencia de los valores extremos como son muy deficiente y deficiente, así como para bueno y excelente, muestran valores para el primer caso de 23.5% en

promedio y para el segundo de 9.8%, mostrando diferencias significativas, pues los valores difieren en aproximadamente 13 puntos porcentuales; mostrando la misma tendencia también al ser evaluados para cada uno de los indicadores que conforman esta dimensión.

En lo específico, las dimensiones en las valoraciones positivas y negativas estas difieren, así la dimensión Del diseño organizacional y funcional obtiene para la valoración positiva de 12.3% y la valoración negativa de 21.0%. Para la dimensión De los procesos de gestión la valoración positiva obtiene una puntuación de 7.2% y la valoración negativa de 26.1%.

### **Discusión**

Habiendo obtenido la más alta puntuación regular con 66.7%, implica afirmar que cerca de 7 de cada 10 usuarios encuestados califican el nivel de la gestión del servicio al usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín S.A, como regular, teniendo la misma tendencia para las dos dimensiones que conforman esta variable; con lo cual procedemos a verificar los criterios de validez para la hipótesis específica 1

Hi = La escala con mayor puntuación es deficiente

Ho = La escala con mayor puntuación es diferente a deficiente

La hipótesis específica 1 dice, H<sub>1</sub>: La Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es deficiente; y habiendo obtenido la escala regular la mayor puntuación, con consiguiente diferente a deficiente, se rechaza la hipótesis específica 1 y por tanto, la Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es regular.

Los valores obtenidos indican que las acciones de la gestión del servicio al usuario no vienen siendo llevadas a cabo de forma eficiente, pues cerca del 90% de los usuarios lo cataloga de forma negativa o regular, lo que indica que esta entidad tiene muchas acciones por mejorar como parte de su gestión hacia el usuario, valores que son mayores a lo indicado por Menacho (2018) quien al investigar una empresa

prestadora de saneamiento indica que la gestión administrativa tiene valores porcentuales descriptivos de 61,9 % en el nivel moderado; y desde el enfoque teórico, tampoco se viene cumpliendo lo establecido por Cassadesus (2005; 0.56) que indica que desde la perspectiva del cliente, las organizaciones dependen de éstos y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

### **Del objetivo específico 2**

Este objetivo plantea identificar el nivel de la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, así se tiene los siguientes resultados:

**Tabla 4**

*Nivel de la calidad de atención desde la perspectiva de la sociedad de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019*

Ítem	Dimensión	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Incidencia en el bienestar social	12	8.7%	69	50.0%	44	31.9%	12	8.7%	1	0.7%
2	Incidencia en la inclusión y paz social	10	7.2%	68	49.3%	45	32.6%	13	9.4%	2	1.4%
3	Incidencia en la tarifa que se cobra	12	8.7%	70	50.7%	43	31.2%	11	8.0%	2	1.4%
4	Incidencia en la atención de los reclamos	14	10.1%	72	52.2%	41	29.7%	10	7.2%	1	0.7%
	Promedio	12	8.7%	70	50.7%	43	31.2%	11	8.0%	2	1.4%

Fuente: Datos de la encuesta procesados con SPSS.v.23.

### **Interpretación**

La tabla 4 nos detalla los valores del nivel de la calidad de atención desde la perspectiva de la sociedad de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, donde la escala deficiente es la que obtiene la mayor puntuación con un 50.7%, seguido de regular con 31.2%, muy deficiente con 8.7%, muy deficiente con 5.1% y excelente con 1.4%.

Los valores de la escala deficiente evaluados de forma independiente para cada uno de los indicadores que conforman esta dimensión de la calidad de atención, también muestran la misma tendencia, es decir, ésta representa la mayor puntuación obtenida, en los 4 indicadores evaluados, sin que exista diferencias significativas en los valores, los cuales oscilan entre 49.3% y 52.2%

La tendencia de los valores extremos como son muy deficiente y deficiente, así como para bueno y excelente, muestran valores para el primer caso de 59.4% en promedio y para el segundo de 9.4%, mostrando diferencias significativas, pues los valores difieren en aproximadamente 50 puntos porcentuales; mostrando la misma tendencia también al ser evaluados para cada uno de los indicadores que conforman esta dimensión.

En lo específico, los indicadores que para las valoraciones bueno y excelente obtienen las mayores puntuaciones están la Incidencia en la inclusión y paz social con 10.8%; e Incidencia en el bienestar social con 9.4%. Contrariamente los indicadores que para las valoraciones muy deficiente y deficiente obtienen las mayores puntuaciones son Incidencia en la atención de los reclamos con 62.3%; Incidencia en el bienestar social e Incidencia en la tarifa que se cobra con 58.7%.

### **Discusión**

Habiendo obtenido la más alta puntuación deficiente con 50.7%, implica afirmar que cerca de 5 de cada 10 usuarios encuestados califican el nivel de la calidad de atención desde la perspectiva de la sociedad de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, como deficiente, teniendo la misma tendencia en todos los indicadores que conforman esta dimensión; con lo cual procedemos a verificar los criterios de validez para la hipótesis específica 2

Hi = La escala con mayor puntuación es deficiente

Ho = La escala con mayor puntuación es diferente a deficiente

La hipótesis específica 2 dice, H<sub>2</sub>: La calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es deficiente; y habiendo obtenido la escala deficiente la mayor puntuación, se acepta la hipótesis específica 2 y por tanto, la Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y

Alcantarillado de SanMartín, año 2019, es deficiente; en este caso para la dimensión desde la perspectiva de la sociedad.

El tener valoraciones de cumplimiento positivo muy bajos de la calidad desde la perspectiva de la sociedad, implica que la empresa evaluada no tiene una buena relación con sus clientes, motivados porque perciben que los atributos del servicio recibido no son los óptimos, lo cual se corrobora con lo indicado por Chicana (2017) quien al evaluar una entidad pública dice que, desde la perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios, no están conformes con los servicios que les da la administración, y han pasado a ser ciudadanos–clientes, que saben que pagan, y en consecuencia, exigen un cambio servicios de calidad; complementado con lo indicado por Buendía (2015; p.112) que indica que la calidad del servicio se define como la percepción o criterio de juicio global de la excelencia esperada ante una prestación, relacionando las brechas entre las expectativas y percepciones.

**Tabla 5**

*Nivel de la calidad de atención desde la perspectiva de la economía de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019*

Ítem	Dimensión	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6	Incidencia en el desarrollo económico – empleo productivo	14	10.1%	69	50.0%	43	31.2%	10	7.2%	2	1.4%
7	Incidencia en la competitividad empresarial	13	9.4%	70	50.7%	45	32.6%	9	6.5%	1	0.7%
8	Incidencia en el comercio y el turismo	12	8.7%	66	47.8%	46	33.3%	12	8.7%	2	1.4%
	Promedio	13	9.4%	68	49.3%	45	32.6%	10	7.2%	2	1.4%

Fuente: Datos de la encuesta procesados con SPSS.v.23.

### **Interpretación**

La tabla 5 nos detalla los valores del nivel de la calidad de atención desde la perspectiva de la economía de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, donde la escala deficiente es la que obtiene la mayor puntuación con un 49.3%, seguido de regular con 32.6%, muy deficiente con 9.4%, muy deficiente con 9.4% y excelente con 1.4%.

Los valores de la escala deficiente evaluados de forma independiente para cada uno de los indicadores que conforman esta dimensión de la calidad de atención, también muestran la misma tendencia, es decir, ésta representa la mayor puntuación obtenida, en los 3 indicadores evaluados, sin que exista diferencias significativas en los valores, los cuales oscilan entre 47.8% y 50.7%.

La tendencia de los valores extremos como son muy deficiente y deficiente, así como para bueno y excelente, muestran valores para el primer caso de 58.7% en promedio y para el segundo de 8.6%, mostrando diferencias significativas, pues los valores difieren en aproximadamente 50 puntos porcentuales; mostrando la misma tendencia también al ser evaluados para cada uno de los indicadores que conforman esta dimensión.

En lo específico, el indicador que para la valoración bueno y excelente obtiene la mayor puntuación está la Incidencia en el comercio y el turismo con 10.1%. Contrariamente los indicadores que para las valoraciones muy deficiente y deficiente obtienen las mayores puntuaciones están la Incidencia en la competitividad empresarial y la Incidencia en el desarrollo económico – empleo productivo con 61.1%.

### **Discusión**

Habiendo obtenido la más alta puntuación deficiente con 49.3%, implica afirmar que cerca de 5 de cada 10 usuarios encuestados califican el nivel de la calidad de atención desde la perspectiva de la economía de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, como deficiente, teniendo la misma tendencia en todos los indicadores que conforman esta dimensión; con lo cual procedemos a verificar los criterios de validez para la hipótesis específica 2

Hi = La escala con mayor puntuación es deficiente

Ho = La escala con mayor puntuación es diferente a deficiente

La hipótesis específica 2 dice, H<sub>2</sub>: La calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es deficiente; y habiendo obtenido la escala deficiente la mayor puntuación, se acepta la hipótesis específica 2 y por tanto, la Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y

Alcantarillado de SanMartín, año 2019, es deficiente; en este caso para la dimensión desde la perspectiva de la economía.

Los resultados indican que la incidencia de las prestaciones que lleva a cabo EMAPA-San Martín en el desarrollo económico-empleo productivo; la competitividad empresarial, el comercio y el turismo son valorados por los usuarios como deficientes y muy deficientes en 6 de cada 10 entrevistados, valores muy disímiles a lo indicado por Arévalo (2016) quien al evaluar una municipalidad distrital en la región San Martín indica que, tras la evaluación de la calidad de procesos, los colaboradores lo calificaron con un nivel medio de 70%, dado que en su minoría los colaboradores se encuentran satisfechos con los beneficios recibidos.

Es decir los aspectos de la calidad del servicio visto desde su contribución a la economía y por ende al desarrollo local, tampoco presenta una valoración adecuada, por tanto las acciones que ejecuta la empresa necesita realizar ajustes en las prestaciones, de forma tal que se cumpla lo indicado por Brooks (2015; p.98) que indica que la calidad, corresponde al proceso mediante el cual se evalúa el cumplimiento, valorando si el servicio brindado cumple los estándares previstos en función de una comparación con lo ocurrido, acción que es definida por el cliente, a partir de sus expectativas y el nivel en que fueron cumplidas.

**Tabla 6**

*Nivel de la calidad de atención desde la perspectiva del medio ambiente de la EmpresaMunicipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019*

Ítem	Dimensión	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
9	Protección de los cuerpos de agua	16	11.6%	75	54.3%	40	29.0%	7	5.1%	0	0.0%
10	Uso eficiente del recurso hídrico	17	12.3%	76	55.1%	38	27.5%	7	5.1%	0	0.0%
11	Procesos de protección de la cuenca	18	13.0%	74	53.6%	40	29.0%	6	4.3%	0	0.0%
12	Captación y tratamiento del recurso	18	13.0%	76	55.1%	39	28.3%	5	3.6%	0	0.0%
13	Desperdicios del agua en el sistema de distribución	17	12.3%	73	52.9%	42	30.4%	6	4.3%	0	0.0%
	Promedio	17	12.3%	75	54.3%	40	29.0%	6	4.3%	0	0.0%

Fuente: Datos de la encuesta procesados con SPSS.v.23.

## **Interpretación**

La tabla 6 nos detalla los valores del nivel de la calidad de atención desde la perspectiva del medio ambiente de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, donde la escala deficiente es la que obtiene la mayor puntuación con un 54.3%, seguido de regular con 29.6%, muy deficiente con 12.3%, bueno con 4.3% y excelente con 0.0%.

Los valores de la escala deficiente evaluados de forma independiente para cada uno de los indicadores que conforman esta dimensión de la calidad de atención, también muestran la misma tendencia, es decir, ésta representa la mayor puntuación obtenida, en los 5 indicadores evaluados, sin que exista diferencias significativas en los valores, los cuales oscilan entre 52.9% y 55.1%

La tendencia de los valores extremos como son muy deficiente y deficiente, así como para bueno y excelente, muestran valores para el primer caso de 66.6% en promedio y para el segundo de 4.3%, mostrando diferencias significativas, pues los valores difieren en aproximadamente 62 puntos porcentuales; mostrando la misma tendencia también al ser evaluados para cada uno de los indicadores que conforman esta dimensión.

En lo específico, los indicadores que para la valoración bueno y excelente obtienen la mayor puntuación son Protección de los cuerpos de agua y Uso eficiente del recurso hídrico con 5.1%. Contrariamente los indicadores que para las valoraciones muy deficiente y deficiente obtienen las mayores puntuaciones son Captación y tratamiento del recurso con 68.1% y Uso eficiente del recurso hídrico con 67.4%.

## **Discusión**

Habiendo obtenido la más alta puntuación deficiente con 54.3%, implica afirmar que cerca de 5 de cada 10 usuarios encuestados califican el nivel de la calidad de atención desde la perspectiva del medio ambiente de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, como deficiente, teniendo la misma tendencia en todos los indicadores que conforman esta dimensión; con lo cual procedemos a verificar los criterios de validez para la hipótesis específica 2

Hi = La escala con mayor puntuación es deficiente

Ho = La escala con mayor puntuación es diferente a deficiente.

La hipótesis específica 2 dice, H<sub>2</sub>: La calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es deficiente; y habiendo obtenido la escala deficiente la mayor puntuación, se acepta la hipótesis específica 2 y por tanto, la Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal las adecuadas, sino que también las acciones de cómo éstas regresan al de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es deficiente; en este caso para la dimensión desde la perspectiva del medio ambiente.

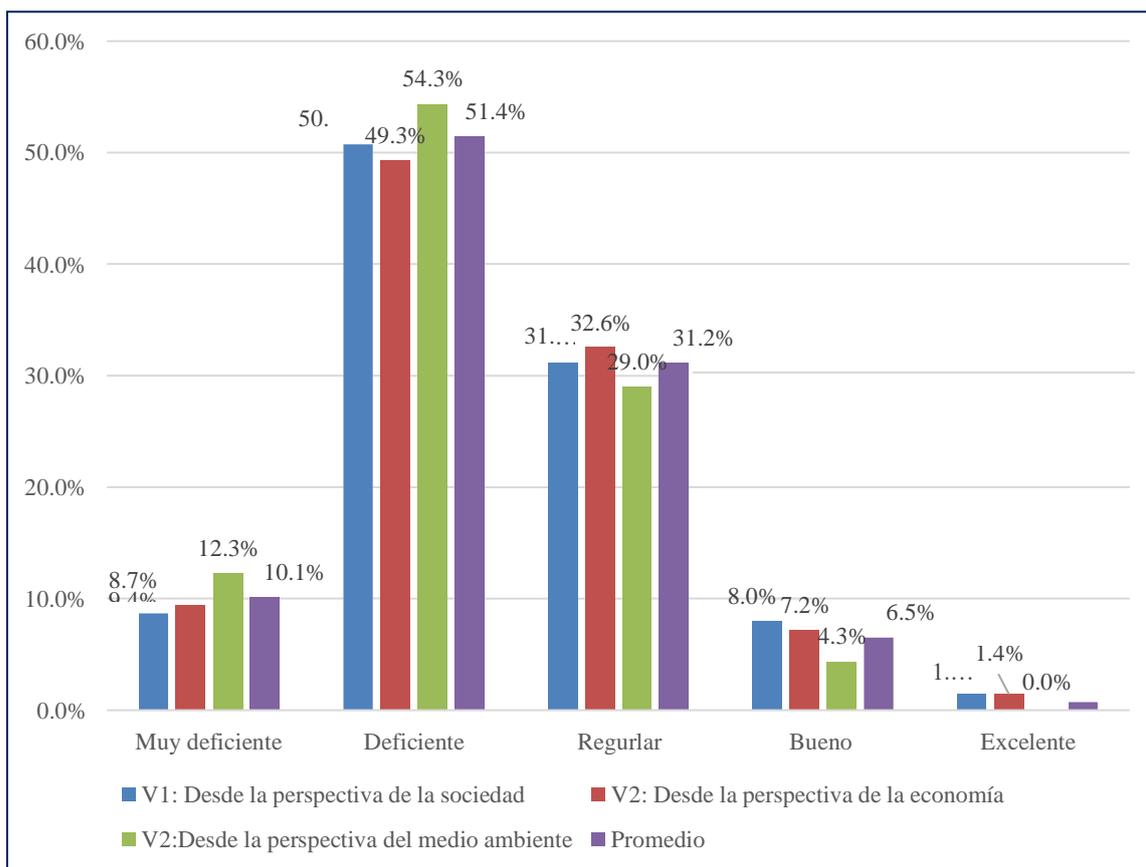
Siendo el recurso agua la principal fuente de donde se obtiene el producto ofertado por EMAPA-San Martín, este constituye un recurso natural renovable, que no sólo necesita que la forma como se capta y procesa en las plantas de tratamiento sean sistema de la cuenca, por tanto la calidad de las prestaciones corresponde a un ciclo integral del manejo del agua, acciones que no vienen desarrollando de forma eficiente, existiendo deficiencias en el manejo del recurso desde su captación, hasta la diseminación de las aguas residuales que llegan al río sin ser tratadas, de ahí la baja percepción que tienen los usuarios de la calidad ambiental de los servicios brindados, lo que se corrobora con lo manifestado por Rodríguez, Trujillo, y Lámbarry (2016) que indica que la gestión del agua para fines de abastecimiento de agua, no solo debe tomar en cuenta la cantidad del agua a distribuir, sino la calidad del servicio en cuanto a la continuidad del servicio y la inocuidad del agua a ser suministrada

**Tabla 7**

*Nivel de la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019*

Dimensión	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
D1: Desde la perspectiva de la sociedad	12	8.7%	70	50.7%	43	31.2%	11	8.0%	2	1.4%
D2: Desde la perspectiva de la economía	13	9.4%	68	49.3%	45	32.6%	10	7.2%	2	1.4%
D3: Desde la perspectiva del medio ambiente	17	12.3%	75	54.3%	40	29.0%	6	4.3%	0	0.0%
Promedio	14	10.1%	71	51.4%	43	31.2%	9	6.5%	1	0.7%

Fuente: Datos de la encuesta procesados con SPSS.v.23.



**Gráfico 2.** Nivel de la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019. (Fuente: Datos de la encuesta procesados con SPSS.v.23.)

### Interpretación

La tabla 6 nos detalla los valores del nivel de la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, donde la escala deficiente es la que obtiene la mayor puntuación con un 51.4%, seguido de regular con 31.2%, muy deficiente con 10.1%, bueno con 6.5% y excelente con 0.7%.

Los valores de la escala deficiente evaluados de forma independiente para cada una de las 3 dimensiones que conforman esta variable también muestran la misma tendencia, es decir, ésta representa la mayor puntuación obtenida, sin que exista diferencias significativas en los valores, los cuales oscilan entre 49.3% y 54.31%

Así se tiene que la dimensión Desde la perspectiva de la sociedad tiene una valoración deficiente con 50.7%, Desde la perspectiva de la economía con 49.3% y Desde la perspectiva del medio ambiente con 54.3%.

## Discusión

Habiendo obtenido la más alta puntuación deficiente con 51.4%, implica afirmar que cerca de 5 de cada 10 usuarios encuestados califican el nivel de la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, como deficiente, teniendo la misma tendencia en todas las dimensiones que conforman esta variable; con lo cual procedemos a verificar los criterios de validez para la hipótesis específica 2

Hi = La escala con mayor puntuación es deficiente

Ho = La escala con mayor puntuación es diferente a deficiente

La hipótesis específica 2 dice, H<sub>2</sub>: La calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es deficiente; y habiendo obtenido la escala deficiente la mayor puntuación, se acepta la hipótesis específica 2 y por tanto, la Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es deficiente.

Tener una valoración deficiente y muy deficiente en donde en promedio un 60.5% lo catalogan como tal, a la cual se suma que un 31.2% lo considera como regular, nos indica que la población usuaria de los servicios de EMAPA-San Martín no tiene una percepción adecuada de los servicios que brinda, que son similares a lo indicado por Figueroa (2017) quien indica que la satisfacción de los clientes de EMAPA San Martín S.A. en su dimensión de prestación del servicio se encuentra en un nivel bajo, y se complementa con lo indicado por Rodríguez, Trujillo, y Lámbarry (2016) que menciona que, un 45% de los usuarios indica que la calidad del servicio está influenciada por la gestión del agua; por tanto podemos afirmar de forma complementaria que la baja percepción de la calidad del servicio se debe a la gestión del agua y las prestaciones que no se vienen brindando de forma correcta, tanto en cobertura como en continuidad del servicio.

### 3.2. Del objetivo general

Este objetivo plantea Determinar la relación entre la Gestión del Servicio al Usuario con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad para la Gestión del Servicio al Usuario con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019*

Estadístico	Kolmogorov-Smirnov		Shapiro-Wilk			
	gl	Sig.	Estadístico		Sig.	
Gestión del servicio al usuario	,015	137	,000	,030	137	,000
Calidad de atención	,016	137	,000	,037	137	,000

Fuente: Datos recogidos con cuestionario de encuesta – Procesados con SPSS 22

Los valores expresados en la tabla precedente para determinar la existencia de normalidad de los datos recogidos de la encuesta para las variables, en función de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk pues se tuvo una muestra mayor a 50 elementos, son de 0,030 y 0,037 para las variables gestión del servicio al usuario y calidad de atención respectivamente, de cuyos valores se infiere que estos datos no se enmarcan dentro de una distribución de normalidad, dado que el valor del estadístico es menor a 0,05 ( $p=000 < 0,05$ ) con una significancia de 0,00.

Teniendo estos valores para la prueba de normalidad de las variables, correspondió aplicar la prueba del correlacional de Spearman, además corresponden a dos variables no paramétricas, por tanto los valores de la correlación se muestran a continuación.

**Tabla 9**

*Relación entre la Gestión del Servicio al Usuario con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019*

		Gestión del servicio al usuario	Calidad de atención
Gestión del servicio al usuario	Correlación de Spearman	1	,761
	Sig. (bilateral)		,000
	N	138	138
Calidad de atención	Correlación de Spearman	,761	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	138	138

Fuente: Datos de la encuesta procesados con SPSS.v.23.

La tabla precedente nos muestra la relación entre la gestión del servicio al usuario y la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, con una significancia en el nivel 0,01, es decir con un nivel de confianza de 99%, en donde se observa una correlación positiva y con una significancia de 0,00, lo que nos indica la existencia de relación significativa, y el valor del “r” de Spearman de 0,761, que se considera como una correlación positiva alta.

Teniendo estos valores, sometemos la hipótesis al siguiente criterio de valoración:

$H_i = \text{El "r" de Spearman} > 0.6$

$H_o = \text{El "r" de Spearman} < 0.6$

Habiendo definido la hipótesis específica  $H_i$ : La relación entre la Gestión del Servicio al Usuario con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019; es directa y significativa, y los valores del “p” de Spearman es mayor a 0,6, entonces se infiere que se acepta la hipótesis general; siendo estos valores similares a lo indicado por Menacho (2018) que indica que, se determinó que entre la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,805, con una significancia menor al 5 % de error, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, también se confirmó con los valores porcentuales descriptivos de 68,0

## CONCLUSIONES

Con el desarrollo del proyecto de investigación se llegó a concluir:

La relación entre la gestión del servicio al usuario y la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es directa y significativa, donde el “ $\rho$ ” de Spearman es de 0,761, con un nivel de confianza de 99%.

El nivel de la gestión del servicio al usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, es regular con 66.7%, teniendo igual valor las dimensiones Del diseño organizacional y funcional y De los procesos de gestión.

El nivel de la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, es deficiente con 51.4%, y las dimensiones que también son niveles regular, donde la dimensión Desde la perspectiva de la sociedad con 50.7%, Desde la perspectiva de la economía con 49.3% y Desde la perspectiva del medio ambiente con 54.3%.

## **RECOMENDACIONES**

Se establece las siguientes recomendaciones:

A la Gerente General de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, comoparte de los procesos de optimización gerencial a definir indicadores de gestión del servicio delusuario relacionada a la calidad de atención.

A la Gerente Comercial de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, a implementar un programa de mejora de la calidad del gestión del servicio dirigido a los trabajadores de la empresa.

A la Gerente General de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, a diseñar un plan de comunicaciones y de marketing dirigido a los usuarios con la finalidad de sincerar la información y el estado situacional de la empresa en cuanto a la calidad del servicioque brinda.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, W (2014). *Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación*. Universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado. Trujillo. Perú.
- Albrech, K (2012) *Servicio al cliente interno*. 2da. Edición. Madrid. Ediciones Paidós.
- Alejandría, M y Campos, E. (2016) *Evaluación de la gestión del marketing interno y la satisfacción de los clientes de Rústica de la ciudad de Tarapoto, durante el primer semestre del 2015* (tesis de titulación) Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto.
- Aliaga, C. (2010). *Fundamentos de la Gestión Pública*. Lima. Perú: Fondo Editorial de la Universidad Pacífico.
- Altamirano, N. y Chávez, J. (2012) *Calidad y el nivel de satisfacción del usuario*. Lima. Perú:Editorial Paidea.
- Amoros, E (2006). *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. España: Editorial EUMED.
- Aranibar, T (2016) *La calidad de los servicios públicos de saneamiento*. Lima. Perú. EditorialPanamericano.
- Arévalo, P. (2016) *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017* (Tesis de maestría) Universidad CésarVallejo. Tarapoto.
- Armada, E. (2015) *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*. (Tesis de titulación) Universidad de Murcia. España.
- Recuperado de:  
<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Blanco, A. (2012) *Atención al cliente*. 4ta. Edición. Editorial Pirámides. España Brooks

- R.(2015) *Internal service quality*. Nuew Yersey. USA: Internacional Bradford
- Buendía, P (2018) *Public Works Management and Control Processes*. NY. USA Inter-American Development Bank
- Ceja, G. (2016). *La Calidad de los servicios asistenciales* (8va. ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Cassadesus, M. (2005). *Calidad Práctica*. Madrid: Editorial Pearson Education.
- Chicana, L. (2017) *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones; Lima 2016* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado 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)
- Farfán, C. (2015) *La Gestión del Servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes; caso Museo San Francisco de Lima* (Tesis de titulación) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4485/Farfan\\_tc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4485/Farfan_tc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Figuroa, A. (2017) *Manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes EMAPA San Martín S.A. Tarapoto año 2016* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Tarapoto.
- Galbraith, J. (2010) *Diseñando una organización centrada en el cliente: Una guía de estrategia, estructura y progreso*. Editorial Limusa. Argentina
- López, R (2012). *Gestión de la calidad*. México. Editorial Mundoamérica
- Menacho, I (2018) *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. Universidad César Vallejo. Trujillo. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14850/Pe%C3%B1a\\_SM M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14850/Pe%C3%B1a_SM_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Oblitas, L (2015) *Servicios de agua potable y saneamiento en el Perú*. Chile. Comisión Económica para América Latina y El Caribe.
- ONG Peruanos por el Agua (2016) *Percepciones de la calidad del servicio de agua potable en el Perú*. Lima. Editorial Paidea
- Pateiro, E. (2013). *Gestión de Servicios y Atención al Cliente*. México. Editorial Bubok.
- Paulet, J (2014) *La Gestión de la calidad en los servicios públicos*. Lima. Perú. Editorial Planeta
- Pullido, L. (2016) *Propuesta de mejora al proceso de servicio al cliente para el Área de Químicos de la Empresa Químico Farmacéutica Merck S.A de Colombia* (tesis de titulación) Pontificia Universidad Javeriana, Colombia . Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15034/GiraldoOtolaraCarolina2012.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, S, Trujillo, M. y Lámbarry V. (2015). *La gestión del agua y la calidad percibida en su servicio*. (Tesis de maestría) Universidad Santo Tomás; Bucaramanga, Colombia. Recuperado de: [www///hppt/unist.col/Dialnet-LaGestionDelAguaYLaCalidadPercibidaDelServicio-5983185.pdf](http://www.hppt/unist.col/Dialnet-LaGestionDelAguaYLaCalidadPercibidaDelServicio-5983185.pdf)
- Tantalean, P. (2017) *La Gestión administrativa del Estado*. Lima. Peru. Ediciones MundoNuevo
- Villacrez, L. (2015) *La administración pública como elemento de la gestión pública*. Lima. Perú: Editorial Legis Perú.

## **ANEXOS**



Proyecto de investigación  
 “Gestión del Servicio al Usuario y su relación con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019”

**Encuesta a los usuarios del servicio de  
 EMAPA San Martín**

Sexo : \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Zona: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:**

- Esta entrevista constituye una herramienta importante para recolectar información relacionada con la investigación titulada “Gestión del Servicio al Usuario y su relación con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019”
- Le solicitamos responder las preguntas con la mayor sinceridad. Esto es un trabajo de investigación y los datos obtenidos son confidenciales.
- En caso estime pertinente, fundamente cada una de las preguntas del cuestionario.
- Se le pide no emplear más de 2 minutos en contestar cada pregunta del cuestionario
- Se le agradece profundamente su sincera participación.

**Variable: Gestión del servicio al usuario**

Item	Dimensión: Diseño organizacional y funcional	Escala				
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Eficiente
1	Cómo evalúa la estructura de la empresa en función de la gestión del servicio al usuario					
2	¿Cómo califica los documentos de gestión organizacional de EMAPA SM?					
3	¿Cómo califica la asignación de personal para la gestión del servicio al usuario?					
4	¿Cómo califica la capacitación del personal para la gestión del servicio al usuario?					
5	Cómo califica la definición de funciones del personal para la gestión del servicio al usuario					
6	¿Cómo califica las condiciones laborales para el cumplimiento de las funciones de la gestión del servicio al usuario					

Item	Dimensión: Desde la perspectiva de la población	Escala				
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Eficiente
14	¿Cómo califica la atención al cliente desde la incidencia en la salud pública?					
15	¿Cómo califica la atención al cliente desde la incidencia del bienestar social?					
16	¿Cómo califica la atención al cliente desde la incidencia en la inclusión social y paz social?					
17	¿Cómo califica la atención al cliente desde la incidencia en la tarifa que cobra?					
18	¿Cómo califica la atención al cliente desde la incidencia en la atención de los reclamos?					
	Dimensión: Desde la perspectiva de la economía					
19	¿Cómo califica la atención al cliente desde la incidencia en el desarrollo económico-empleo productivo?					
20	¿Cómo califica la atención al cliente desde la incidencia en la competitividad empresarial?					
21	¿Cómo califica la atención al cliente desde la incidencia en el comercio y turismo?					

### Variable: Atención al cliente

Item	Dimensión: Desde la perspectiva de la población	Escala				
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Eficiente
14	¿Cómo califica la atención al cliente desde la incidencia en la salud pública?					
15	¿Cómo califica la atención al cliente desde la incidencia del bienestar social?					
16	¿Cómo califica la atención al cliente desde la incidencia en la inclusión social y paz social?					
17	¿Cómo califica la atención al cliente desde la incidencia en la tarifa que cobra?					
18	¿Cómo califica la atención al cliente desde la incidencia en la atención de los reclamos?					
	Dimensión: Desde la perspectiva de la economía					
19	¿Cómo califica la atención al cliente desde la incidencia en el desarrollo económico-empleo productivo?					
20	¿Cómo califica la atención al cliente desde la incidencia en la competitividad empresarial?					
21	¿Cómo califica la atención al cliente desde la incidencia en el comercio y turismo?					

Item	Dimensión: Desde la perspectiva del medio ambiente	Escala				
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Eficiente
22	¿Cómo califica la atención al cliente desde la perspectiva de la protección de los cuerpos de agua?					
23	¿Cómo califica la atención al cliente desde la perspectiva del uso eficiente del recurso hídrico?					
24	¿Cómo califica la atención al cliente desde la perspectiva de los procesos de protección de la cuenca?					
25	¿Cómo califica la atención al cliente desde la perspectiva de la captación y tratamiento del recurso agua?					
26	¿Cómo califica la atención al cliente desde la perspectiva de los desperdicios del agua en el sistema de distribución?					

Muchas gracias por su participación

### Matriz de consistencia

**Título:** Gestión del Servicio al Usuario y su relación con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE(S) E INDICADORES	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION	INSTRUMENTO(S)
<p><b>Problema principal:</b> ¿Cuál es la relación entre la Gestión del Servicio al Usuario con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo es la gestión del servicio al usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019?</p> <p>¿Cómo es la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la Gestión del Servicio al Usuario con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019</p> <p>Identificar la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019</p>	<p><b>Hipótesis Principal:</b> Hi: La relación entre la Gestión del Servicio al Usuario con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019; es directa y significativa</p> <p><b>Hipótesis secundarias:</b> H1: La Gestión del Servicio al Usuario en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es deficiente</p> <p>H2: La calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es deficiente</p>	<p><b>Variables1</b> <b>Servicio al usuario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura de la empresa</li> <li>- Documentos de gestión organizacional</li> <li>- Asignación de personal</li> <li>- Capacitación del personal</li> <li>- Definición de funciones del personal</li> <li>- Determinación de las condiciones laborales</li> </ul> <p><b>Variable 2</b> <b>Calidad de atención</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidencia en la salud pública</li> <li>- Incidencia en el bienestar social</li> <li>- Incidencia en la inclusión y paz social</li> <li>- Incidencia en la tarifa que se cobra</li> <li>- Incidencia en la atención de los reclamos</li> <li>- Incidencia en el desarrollo económico – empleo productivo</li> <li>- Incidencia en la competitividad empresarial</li> <li>- Incidencia en el comercio y el turismo</li> <li>- Protección de los cuerpos de agua</li> <li>- Uso eficiente del recurso hídrico</li> <li>- Procesos de protección de la cuenca</li> <li>- Captación y tratamiento del recurso</li> <li>- Desperdicios del agua en el sistema de distribución</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de Investigación</b> Correlacional</p>	<p>Cuestionario de entrevista</p>