

ABASTECIENDO BIENESTAR: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EPS S.A., TACNA, 2023

SUPPLYING WELL-BEING: EVALUATION OF SERVICE QUALITY AND USER SATISFACTION AT EPS S.A., TACNA, 2023

Mary Carmen Flores Vilca

Yelco Giovanni Jaliri Sandoval

Glinzdey Helen Mamani Condori

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se reconoce que el agua es un recurso vital para la existencia de los seres vivos, y que no solo es crucial para garantizar la salud y el bienestar, sino que también facilita el desarrollo de actividades diarias en entornos familiares, educativos y laborales. En este sentido, las empresas encargadas de proveer este recurso a las comunidades desempeñan un papel fundamental en la satisfacción de una de las necesidades básicas más importantes.

En el ámbito local específico, han surgido ciertas disconformidades con respecto a la Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento Tacna S.A., las cuales han sido manifestadas y difundidas por los propios usuarios a través de diversos medios de comunicación, como la radio, las redes sociales e incluso en conversaciones dentro de las comunicaciones. Ante este escenario, se ha identificado la necesidad de investigar este tema a fondo para contribuir a la sociedad con datos que respalden y validen las percepciones existentes.

La presente investigación tiene como objetivo principal, evaluar la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A., basándose en sus experiencias de uso y consumo, para luego analizar la

correlación entre ambas variables y determinar el grado de relación entre dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

La metodología utilizada combina enfoques cuantitativos y cualitativos en un diseño no experimental con alcance transeccional descriptivo y correlacional. Se recolectaron datos a través de observaciones, análisis documental de fuentes bibliográficas, encuestas y entrevistas. Se emplearon dos cuestionarios, uno basado en el paradigma de Servperf y otro diseñado específicamente para el estudio, junto con una guía de entrevista. La población de estudio incluyó a usuarios de la EPS Tacna S.A. y a los directivos de la empresa. La muestra se seleccionó mediante un diseño probabilístico-aleatorio simple para los usuarios y un diseño no probabilístico-por conveniencia para los directivos.

Para el análisis de los datos, se utilizaron el software IBM SPSS versión 26 y Microsoft Excel. Los resultados se presentaron a través de tablas y gráficos estadísticos, acompañados de análisis e interpretaciones pertinentes. Asimismo, se determinó el grado de relación entre las distintas dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Por último, se observó que la percepción de la administración de la EPS Tacna S.A.

en ciertos aspectos difería de la percepción de los usuarios.

MÉTODO

La presente investigación es de tipo básica o pura, en la opinión de Martínez (2013), la ciencia básica tiene por objeto enriquecer el conocimiento existente acerca de un determinado tema. Además, tomando en cuenta a Hernández et al. (2014), se empleó un enfoque mixto, por lo que se recaudó información de forma cuantitativa y cualitativa, posteriormente se examinaron estadísticamente con el propósito de determinar el comportamiento de las variables de estudio.

Para el desarrollo de este estudio, se empleó un alcance descriptivo y correlacional. Esto se debe a que, además de describir los fenómenos estudiados, se buscó establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, así como evaluar la asociación entre las distintas dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Todo esto se realizó con el objetivo de presentar resultados significativos y relevantes.

Conforme a lo mencionado por Hernández et al. (2014), un alcance descriptivo busca recolectar información de manera independiente o conjunta para luego exponerlos de acuerdo a sus características. Mientras que un alcance correlacional tiene como objetivo conocer la relación o grado de incidencia entre dos o más variables para posteriormente analizarlas.

Según Agudelo y Aigner (2008), una investigación con diseño no experimental es sistemática y empírica en la que no se alteran o modifican deliberadamente las variables independientes, por lo que solo se puede llegar a observar desde su estado natural. Por lo citado sucintamente, para el presente informe se

consideró un diseño no experimental.

Diseño Muestral

La población objeto de estudio comprendió un total de 105,179 usuarios de la EPS Tacna S.A., basado en el informe de su plan operativo hacia finales del segundo trimestre de este año, disponible en el portal de transparencia del Estado Peruano. Adicionalmente se tomó en cuenta una segunda población integrada por los encargados directivos de la empresa mencionada.

Para la primera población, se aplicó un diseño probabilístico en el cálculo de su tamaño, utilizando la fórmula de muestreo simple aleatorio. Según Otzen y Manterola (2017), el uso de este tipo de diseño se caracteriza cuando los elementos o partes de una población de estudio tienen la misma probabilidad de inclusión. Como resultado de este cálculo, se determinó un tamaño de muestra de 383 usuarios.

En cuanto a la segunda muestra, se optó por un diseño no probabilístico - por conveniencia, eligiendo a la jefa del área de planeamiento de la EPS Tacna S.A., quien anteriormente desempeñó funciones como Gerente Comercial en la empresa. Esta decisión se fundamentó en la disponibilidad y conveniencia de acceder a la información relevante a través de este miembro del equipo directivo.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas utilizadas para recopilar datos comprendieron observación, entrevistas, encuestas y análisis documental de referencias bibliográficas, incluyendo e-books, artículos de revistas, tesis y otros recursos. Durante el desarrollo de la investigación, se

emplearon dos cuestionarios y una guía de entrevista como instrumentos. Para evaluar la calidad del servicio, se diseñó un cuestionario basado en el modelo Servqual, el cual abarca cinco dimensiones (fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía) con un total de 22 ítems.

Asimismo, se creó un cuestionario específico para evaluar la satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. con respecto al servicio de agua potable. Ambos cuestionarios se calificaron utilizando la escala de Likert, y se definieron baremos para la interpretación por variable y dimensiones.

Adicionalmente, se utilizó una guía de entrevista dirigida a la jefa de planeación de la EPS Tacna S.A., con el fin de recolectar su percepción sobre la prestación del servicio por parte de la empresa.

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos (cuestionarios), se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach mediante el software SPSS. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Los datos recopilados fueron procesados con el software IBM SPSS versión 26 y Microsoft Excel. El análisis e interpretación de estos datos se realizaron a través de tablas y gráficos estadísticos.

Es importante señalar que este trabajo de investigación se llevó a cabo respetando la autoría de la información bibliográfica, con citas presentadas según los estándares académicos de la Asociación de Psicólogos Americanos (APA) séptima edición. Además, se cumplieron con los criterios y aspectos formales requeridos por el Instituto de Educación Superior Jhon Von Neumann, la institución a la que pertenecen los autores de este informe.

En relación con la recolección de datos, es relevante mencionar que antes de administrar los instrumentos, se informaron claramente las intenciones y el propósito de su aplicación, confirmando así que la participación de los ciudadanos o usuarios fue voluntaria y sin coacción alguna.

RESULTADOS

En base a la información expuesta en la tabla y figura 1, ubicadas en los anexos, se determina que la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento Tacna S.A. es regular con un 54% y es bueno con solo un 17%.

En la tabla y figura 2, situadas en los anexos, los resultados a nivel dimensión que logramos ver son que, el 41% de los usuarios encuestados de la EPS Tacna S.A. optan por una postura neutral, es decir, no están de acuerdo, ni en desacuerdo con los aspectos a valorar en Fiabilidad., pero el 19% del total están de acuerdo.

Según los resultados expuestos, en la tabla y figura 3 de anexos, el 40% del total de usuarios encuestados presentan una postura neutral, es decir, no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la atención de la EPS Tacna S.A. es rápida y efectiva ante reclamos y/o consultas, sin embargo, el 7% de los encuestados están de acuerdo.

Según los resultados expuestos en la tabla y figura 4, ubicadas en anexos, el 44% de los usuarios encuestados presentan una postura neutral, ya que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la EPS Tacna S.A. se interesa en resolver situaciones o inconvenientes, sin embargo, el 13% expresan que están de acuerdo.

Según los resultados expuestos en la tabla y figura 5 de anexos, el 52% de los usuarios encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la

EPS Tacna S.A. brinda una atención íntegra y transparente, por otro lado, el 12% de los encuestados expresan que están de acuerdo.

De los resultados mostrados, se observa en la tabla y figura 6, situadas en anexos, que el 38% de los usuarios encuestados tienen una postura neutral, debido a que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la EPS Tacna S.A. entrega su servicio en el tiempo prometido, sin embargo, un 23% de los encuestados están de acuerdo.

En la tabla y figura 7 de anexos, los resultados expuestos nos dicen que, el 39% de los usuarios encuestados presentan una postura neutral, es decir, no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la EPS Tacna S.A. realiza sus registros con precisión y veracidad. Pero, por otra parte, un 24% de los encuestados están de acuerdo.

En los resultados a nivel dimensión, en la tabla y figura 8, ubicadas en los anexos se logra observar que el 47% de los usuarios encuestados de la EPS Tacna S.A. toman una postura neutral, es decir, no están de acuerdo, ni en desacuerdo con los aspectos a valorar en Seguridad, pero el 6% del total están de acuerdo.

De los resultados expuestos, en la tabla y figura 9, ubicadas en los anexos, el 50% de los usuarios encuestados presentan una postura neutral, es decir, no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que los empleados de la EPS Tacna S.A. proporciona confianza al momento de realizar cualquier trámite y/o procedimiento. Pero, el 20% de los encuestados están de acuerdo.

Según los resultados expuestos, en la tabla y figura 10 de anexos, el 42% de los usuarios encuestados presentan una postura neutral, es decir, no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la EPS Tacna S.A. proporciona seguridad al momento de realizar cualquier trámite y/o

procedimiento. Pero, por otra parte, un 20% de los encuestados están de acuerdo.

De los resultados expuestos, en la tabla y figura 11, situadas en los anexos, el 49% de los usuarios encuestados tienen una postura neutral, debido a que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que los empleados de la EPS Tacna S.A. son amables al momento de realizar cualquier trámite y/o procedimiento, sin embargo, el 21% de los usuarios están de acuerdo.

Según los resultados expuestos en la tabla y figura 12 de anexos, el 49% de los usuarios encuestados tienen una postura neutral, debido a que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la EPS Tacna S.A. capacita a sus empleados para que su atención al usuario sea buena, sin embargo, el 20% de los encuestados están de acuerdo.

En los resultados a nivel dimensión se visualiza a través de, la tabla y figura 13, ubicadas en anexos, que el 47% de los usuarios encuestados de la EPS Tacna S.A. tomar por una postura neutral, es decir, no están de acuerdo, ni en desacuerdo con los aspectos a valorar en Seguridad, pero el 6% del total están de acuerdo.

De los resultados expuestos en la tabla y figura 14 de anexos, el 51% de los usuarios encuestados presentan una postura neutral, debido a que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que los equipos tecnológicos de la EPS Tacna S.A. son modernos para la atención; sin embargo, el 16% de los encuestados están de acuerdo.

Según los resultados mostrados, vemos en la tabla y figura 15, ubicadas en los anexos que, el 45% de los usuarios encuestados tienen una postura neutral, debido a que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que las instalaciones de la EPS Tacna S.A. se adecuan a un

espacio cómodo y atractivo, sin embargo, el 23 % de los usuarios están de acuerdo.

De los resultados mostrados en la tabla y figura 16 de anexos, el 51% de los usuarios encuestados tienen una postura neutral, debido a que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que el personal encargado de la atención al usuario brinde confianza por su apariencia, no obstante, el 22% de los encuestados están de acuerdo.

Según los resultados expuestos en la tabla y figura 16, de los anexos, el 47% de los usuarios encuestados tienen una postura neutral, debido a que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que los bienes muebles que utiliza la EPS Tacna S.A. son presentables para la atención, sin embargo, el 24% de los usuarios están de acuerdo.

En los resultados a nivel dimensión se logra observar a través de la tabla y figura 17, ubicadas en los anexos que, el 44% de los usuarios encuestados de la EPS Tacna S.A. optan por una postura en desacuerdo con los aspectos a valorar en Capacidad de Respuesta, sin embargo, el 4% del total están de acuerdo.

Según los resultados mostrados en la tabla y figura 19 de anexos, el 31% de los usuarios encuestados tienen una postura neutral, debido a que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la EPS Tacna S.A. informa oportunamente los posibles sucesos que puedan intervenir en la continuidad de sus servicios, sin embargo, el 26% de los encuestados están de acuerdo.

Según los resultados expuestos, en la tabla y figura 20, situadas en los anexos, podemos observar que, el 38% de los usuarios encuestados tienen una postura neutral, debido a que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que el personal de la EPS Tacna S.A. brinda una atención rápida para la solución de

problemas, sin embargo, el 11% de los encuestados están de acuerdo.

De los resultados expuestos en la tabla y figura 21 de anexos, el 44% de los usuarios encuestados tienen una postura neutral, debido a que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que el personal de la atención al cliente o usuario son atentos para el desarrollo de cualquier trámite y/o consulta, sin embargo, el 15% de los usuarios están de acuerdo.

De los resultados expuestos en la tabla y figura 22, ubicada en los anexos, el 48% de los usuarios encuestados tienen una postura neutral, debido a que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que el personal encargado de la atención al usuario orienta adecuadamente en los procedimientos para realizar trámites, pero, por otro lado, el 20% de los usuarios están de acuerdo.

En los resultados a nivel dimensión se observa en la tabla y figura 23, de los anexos que, el 44% de los usuarios encuestados de la EPS Tacna S.A. tomar por una postura neutral, es decir, no están de acuerdo, ni en desacuerdo con los aspectos a valorar en Empatía, sin embargo, el 19% del total están de acuerdo.

Según los resultados expuestos en la tabla y figura 24 de anexos, el 34% de los usuarios encuestados presentan una postura neutral, es decir, no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la EPS Tacna S.A. brinda una atención personalizada, pero, por otra parte, un 15% de los encuestados están de acuerdo.

De los resultados expuestos, podemos observar en la tabla y figura 25, ubicadas en los anexos que, el 37% de los usuarios encuestados tienen una postura neutral, debido a que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la EPS Tacna S.A. presenta horarios de atención

cómodos y accesibles, sin embargo, el 29% de los usuarios están de acuerdo.

De los resultados expuestos, a través de la tabla y figura 26, ubicadas en los anexos, el 49% de los usuarios encuestados tienen una postura neutral, debido a que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la EPS Tacna S.A. hace seguimiento en la atención de trámites, sin embargo, el 13% de los usuarios están de acuerdo.

Según los resultados expuestos en la tabla y figura 27, situadas en los anexos, el 38% de los usuarios encuestados presentan una postura neutral, es decir, no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la EPS Tacna S.A. se preocupa en establecer centros de pago accesibles y seguros. Pero, por otra parte, un 5% de los encuestados están totalmente de acuerdo.

Según los resultados expuestos en la tabla y figura 28, ubicadas en anexos, el 46% de los usuarios encuestados tienen una postura neutral, debido a que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con que la EPS Tacna S.A. comprende sus necesidades, sin embargo, el 14% de los usuarios están de acuerdo.

Con base a la información mostrada en la tabla y figura 29, situadas en los anexos, se determina que la satisfacción de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento Tacna S.A. se encuentra en un nivel medio con un 69%, dando a entender que la percepción de los usuarios es neutral.

Según los resultados expuestos a través de la tabla y figura 30, ubicadas en anexos, el 34% de los usuarios encuestados tienen una postura neutral, debido a que no están ni satisfechos, ni insatisfechos con que el servicio de agua potable que presta la EPS Tacna S.A. llega al hogar libre de cortes no programados con anticipación, sin

embargo, el 4% de los usuarios están muy satisfechos.

De acuerdo con los resultados expuestos, observamos que en la tabla y figura 31 de anexos, el 37% de los usuarios encuestados tienen una postura neutral, debido a que no están ni satisfechos, ni insatisfechos de que EPS Tacna S.A. realice oportunamente el mantenimiento de averías o roturas que vulneren el consumo de agua potable, sin embargo, el 16% de los usuarios están satisfechos.

De acuerdo con los resultados expuestos en la tabla y figura 32 de anexos, el 34% de los usuarios encuestados presentan una postura neutral, debido a que no están ni satisfechos, ni insatisfechos respecto a que la EPS Tacna S.A. brinda el servicio de agua potable en un horario adecuado, sin embargo, el 27% de los usuarios están satisfechos.

De acuerdo con los resultados expuestos a través de la tabla y figura 33, ubicadas en los anexos, el 33% de los usuarios encuestados están satisfechos con que la presión y/o volumen de agua potable que llega a su hogar cubre las necesidades y el 5% de los encuestados están muy satisfechos.

Según los resultados expuestos en la tabla y figura 34 de anexos, el 36% de los usuarios encuestados presentan una postura neutral, debido a que no están ni satisfechos, ni insatisfechos con que el agua potable que llega a su hogar libre de contaminación, es decir, el agua es incoloro y sin impurezas; sin embargo, el 22% de los encuestados están satisfechos.

De acuerdo con los resultados expuestos en la tabla y figura 35, ubicadas en los anexos, el 37% de los usuarios encuestados tienen una postura neutral, debido a que no están ni satisfechos, ni insatisfechos con que el agua potable que se recibe en su hogar es inodora sin una alta cloración que lo convierte en

desagradable, pero el 5% de los encuestados están muy satisfechos.

De acuerdo con los resultados expuestos a través de la tabla y figura 36 de anexos, el 33% de los usuarios encuestados tienen una postura neutral, debido a que no están ni satisfechos, ni insatisfechos con el precio que la EPS Tacna S.A cobra por el servicio de agua potable es satisfactorio, pero el 18% de los encuestados están satisfechos.

De los resultados expuestos en la tabla y figura 37 de anexos, el 41% de los usuarios encuestados presentan una postura neutral, debido a que no están ni satisfechos, ni insatisfechos con que la EPS Tacna S.A. entrega a tiempo los recibos de pago por el servicio de agua potable, pero el 32% de los encuestados están satisfechos.

Según los resultados expuestos a través de la tabla y figura 38 de anexos, el 40% de los usuarios encuestados presentan una postura neutral, debido a que no están ni satisfechos, ni insatisfechos con la EPS Tacna S.A. realizando los reportes correspondientes cuando se da un incremento de la tarifa del servicio de agua potable, pero el 13% de los encuestados están satisfechos.

Según los resultados expuestos en la tabla y figura 39 de anexos, el 43% de los usuarios encuestados presentan una postura neutral, debido a que no están ni satisfechos, ni insatisfechos con que el consumo de agua potable que reportan los medidores es registrado con exactitud y veracidad, sin embargo, el 11% de los encuestados están satisfechos.

Análisis de resultados. Según los resultados expuestos en la tabla y figura 40, ubicadas en anexos, el 50% de los usuarios encuestados presentan una postura neutral, debido a que no están ni satisfechos, ni insatisfechos con que el rendimiento laboral del personal de la EPS Tacna S.A. es satisfactorio al prestar

sus servicios, sin embargo, el 11% de los encuestados están satisfechos.

Según los resultados expuestos a través de la tabla y figura 41, situadas en los anexos, el 36% de los usuarios encuestados presentan una postura neutral, debido a que no están ni satisfechos, ni insatisfechos con el tiempo de espera para la solución de problemas relacionados con el agua potable, pero el 13% de los encuestados están satisfechos.

A continuación, se mostrarán los resultados de las correlaciones entre las variables y dimensiones.

En la tabla 42, situada en los anexos, el p-valor es Sig. 0.000 < 0.05, por ello se puede aseverar que existe una relación entre la variable calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.637, es decir, una correlación positiva media o moderada, por lo que se puede interpretar que a medida que la calidad de servicio presente mejoras, el nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. se incrementará.

A través de la tabla 43, de anexos, se observa que el p-valor tiene una Sig. de 0.000 < 0.05, por ello se puede afirmar que existe un grado de relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.408, es decir, una correlación positiva débil, por lo que se puede interpretar que a medida que la fiabilidad presente mejoras la satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. se incrementará paulatinamente.

En la tabla 44, ubicada en anexos, el p-valor tiene una Sig. de 0.000 < 0.05, por ello se puede aseverar que existe un grado de relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. Además, el coeficiente

de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.434, es decir, una correlación positiva débil por lo que se puede interpretar que a medida que la seguridad presente mejoras la satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. aumentará paulatinamente. TABLA 44

Se logra observar en la tabla 45, ubicada en anexos que el p-valor tiene una Sig. de $0.000 < 0.05$, por ello se puede afirmar que existe un grado de relación entre elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.448, es decir, una correlación positiva débil, por lo que se puede interpretar que a medida que los elementos tangibles presenten mejoras, la satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. se incrementará paulatinamente.

En la tabla 46, situada en los anexos, el p-valor tiene una Sig. de $0.000 < 0.05$, por ello se puede aseverar que existe un grado de relación entre elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.567, es decir, una correlación positiva media o moderada, por lo que se puede interpretar que a medida que la capacidad de respuesta presente mejoras, la satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. se incrementará. TABLA 46

A través de la tabla 47, ubicada en los anexos, se ve que el p-valor tiene una Sig. de $0.000 < 0.05$, por ello se puede afirmar que existe un grado de relación entre elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.592, es decir, una correlación positiva media o moderada, por lo que se puede interpretar que a medida que la capacidad de respuesta presente mejoras, la satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. se incrementará.

La tabla 48, situada en los anexos, revela la percepción de la Jefa de Planeamiento de la EPS Tacna S.A. se fundamenta, en primer lugar, en que la empresa responde de forma rápida y efectiva a los reclamos y consultas, aunque en algunos casos depende del tiempo que el usuario tarda en presentar los requisitos o de la complejidad del procedimiento para resolver la queja. Además, destaca que el personal de atención al cliente es amable durante los trámites, pero el 49% de los usuarios encuestados adoptan una posición neutral, indicando ni acuerdo ni desacuerdo, mientras solo el 21% expresan estar de acuerdo.

Se menciona también que los equipos tecnológicos de la empresa son modernos y accesibles durante la atención, sin embargo, el 51% de los usuarios no expresan opinión clara y solo el 16% aprueban este aspecto. A pesar de que el personal de atención es atento, el 44% de los encuestados permanecen en una posición neutral, y solo el 16% se muestra de acuerdo. Además, se indica que, aunque la empresa ofrece atención personalizada, el 34% de los usuarios se mantienen neutrales y sólo el 15% están de acuerdo.

En relación al mantenimiento oportuno de averías o roturas en el suministro de agua, la empresa es percibida de forma insatisfactoria por el 37% de los encuestados, con solo un 16% mostrando satisfacción. Respecto a los aumentos de precios, se alega que son causados por factores externos como la inflación. En cuanto a la comunicación de los cambios en las tarifas, se reporta que la empresa lo realiza, pero el 40% de los usuarios no muestran satisfacción, mientras solo el 13% están satisfechos.

Sobre la precisión en la medición del consumo de agua, a pesar de afirmarse que es exacta, el 43% de los encuestados no están satisfechos, con solo un 11% expresando satisfacción. Finalmente, en cuanto al tiempo de espera para la

resolución de problemas relacionados con el agua, se indica que puede variar según la situación del usuario. Por ejemplo, la reconexión del servicio tiene un plazo de hasta 24 horas según normativa, y en otros casos, depende del tiempo en que el usuario presente la documentación necesaria.

DISCUSIÓN

Después de finalizar el estudio, se ha determinado que los usuarios perciben la calidad del servicio de la EPS Tacna S.A. como regular, alcanzando un 54%, y en cuanto al nivel de satisfacción, se sitúa en un nivel medio con un 69%. Estos hallazgos contrastan con los de García (2023), cuya investigación reveló que la calidad del servicio en la empresa SEDAPAR S.A. de la ciudad de Arequipa era buena, representada por un 46.38%, y que el nivel de satisfacción de los usuarios se encontraba en un nivel "satisfecho", equivalente al 53.89%.

Asimismo, se ha corroborado que existe una correlación positiva de magnitud media o moderada entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios, evidenciada por un coeficiente de Spearman ($r=0.637$). Este descubrimiento se alinea con los resultados obtenidos por García (2023) y también concuerda con los hallazgos de Rivera et al. (2021), quienes, en su estudio enfocado en las empresas proveedoras de servicios públicos en Madre de Dios, identificaron una correlación positiva moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de Pearson de $r=0.532$.

Estos resultados contrastan con los hallazgos presentados anteriormente, ya que difieren de lo establecido por Mejía (2021), quien concluyó en su investigación que la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes asegurados en EPS era débil,

con un coeficiente de Spearman de $r=0.269$.

Por otro lado, se ha determinado que la dimensión "Capacidad de respuesta" fue la que obtuvo puntuaciones con mayor disconformidad. Con un 44%, la percepción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. mostraba desacuerdo, mientras que el 39% estaba en desacuerdo ni en acuerdo, lo que indica que los usuarios perciben que la capacidad de respuesta no es del todo satisfactoria. Este resultado contrasta con el hallazgo de Aguirre (2018), ya que en su investigación determinó que la dimensión de Fiabilidad era la más vulnerable en las empresas de mayor consumo de agua potable en Guayaquil. De manera similar, Boada (2017) determinó que la dimensión con menor aceptación en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba era Elementos Tangibles.

Finalmente, tras un análisis del nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A., se encontró que los aspectos con mayor nivel de "insatisfacción" fueron principalmente el precio del servicio de agua potable, representado con un 26%, la baja difusión de los cambios o incrementos de la tarifa del servicio con un 27%, el mantenimiento de averías o roturas que afectan el consumo de agua con un 32%, y finalmente el tiempo de espera para la solución de problemas relacionados con el servicio, con un 33%. Estos resultados contrastan con los expuestos por Cruz y Centeno (2019), quienes se enfocaron en evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de cuatro cantones de Cartago en Costa Rica, y determinaron que los problemas con mayor relevancia eran el mal olor y sabor a cloro en el agua potable.

CONCLUSIONES

Del primer objetivo específico, se determinó que la calidad del servicio en la EPS Tacna S.A. es regular con un 54% y

es bueno con un 17%, cabe señalar que estos resultados son con base a la percepción de los usuarios de la empresa en cuestión.

Del segundo objetivo específico, se determinó que el nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. se encuentra en un nivel medio con un 69%, esto debido a que la mayoría de aspectos dentro de esta variable obtuvieron puntuaciones neutrales.

Del tercer objetivo específico, se determinó que la variable calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. representado por un Rho Spearman ($r=0.637$) tienen una correlación positiva media o moderada.

Del cuarto objetivo específico, se determinó que el grado de relación entre fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. es positiva débil representado por un Rho Spearman ($r=0.408$).

Del quinto objetivo específico, se determinó que el grado de relación entre seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. es positiva débil representado por un Rho Spearman ($r=0.434$).

Del sexto objetivo específico, se determinó que el grado de relación entre elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. es positiva débil representado por un Rho Spearman ($r=0.448$).

Del séptimo objetivo específico, se determinó que el grado de relación entre capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. es positiva media o moderada representado por un Rho Spearman ($r=0.567$).

Del octavo objetivo específico, se determinó que el grado de relación entre

empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A. es positiva media o moderada representado por un Rho Spearman ($r=0.592$).

Finalmente, con respecto al objetivo general, se concluye que satisfactoriamente se evaluó la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A., asimismo es necesario precisar que independientemente de exponer los resultados de correlación entre ambas variables de estudio y el grado de relación entre las dimensiones de la primera variable con la segunda variable, se describió a detalle las percepciones de los usuarios y el área administrativa de la empresa en consideración, para que de esa forma el lector pueda tener mayor alcance en cuanto a información.

SUGERENCIAS

En primer lugar, se recomienda a los directivos de la EPS Tacna S.A. establecer una mayor proximidad con sus usuarios para que, de esta forma, puedan tener un mayor conocimiento de sus percepciones, lo que les permitirá eliminar barreras o brechas entre usuario y empresa. Además, se sugiere que presten más atención a la capacidad de respuesta de su servicio para con sus usuarios, ya que, según los resultados del presente estudio, es la dimensión con mayor vulnerabilidad.

En segundo lugar, también se recomienda a la EPS Tacna S.A. y demás empresas de servicios que evalúen la calidad de su servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios, de ser el caso puedan tomar en cuenta la aplicación del paradigma de Servperf, el cual ha sido evidenciado que es efectivo y preciso al momento de reportar resultados.

Finalmente, se recomienda a los usuarios de la EPS Tacna S.A. puedan tomar conciencia acerca del cuidado del agua, ya que evidentemente en la actualidad es

el recurso hídrico con menor disposición debido a las distintas aristas, por el ejemplo, indicios de agotamiento o escasez, la contaminación ambiental, entre otros. Por otro lado, se sugiere que estén más pendientes de los informes emitidos por la EPS Tacna S.A., de tal forma, ante una modificación o incremento de tarifas, horarios de atención, cortes o paralización del servicio de agua potable, pueden prevenir y, de esta manera, no perjudicar su satisfacción.

REFERENCIAS

- Agudelo, L. y Aignerren, J. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. *La Sociología en sus Escenarios*, (18), pp. 1–46. <https://hdl.handle.net/10495/2622>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.), McGraw-Hill. <https://www.digitalrepositorio.com/items/show/2>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (s.f.). Población del departamento de Tacna. Recuperado el 23 de octubre de 2023, de <https://m.inei.gov.pe/prensa/noticias/>
- Martínez, A. (2013). Diseño de investigación. Principios teórico-metodológicos y prácticos para su concreción/*Research Design. Theoretical, Methodological and practical principles for its success*. *Anuario Escuela de Archivología*, (4),

ANEXOS

Tabla 1.

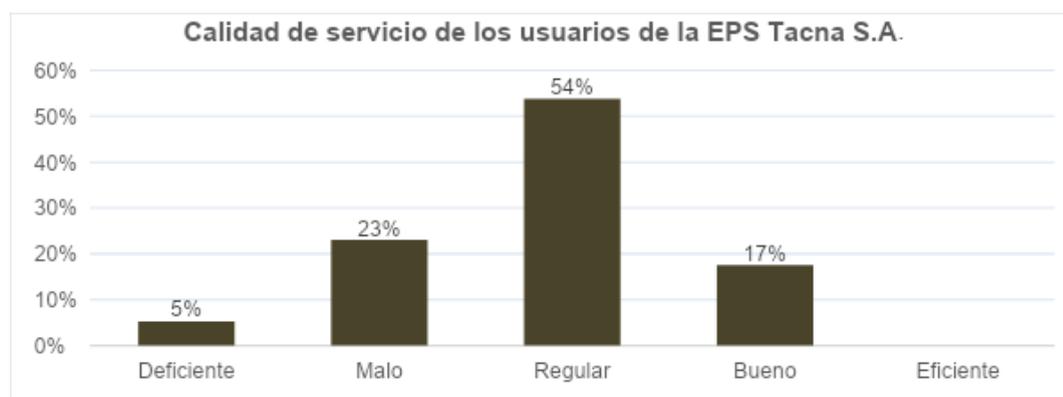
Calidad de servicio en la EPS Tacna S.A.

Escales de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Deficiente	20	5%
Malo	90	23%
Regular	206	54%
Bueno	67	17%
Eficiente	0	0%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar la calidad de servicio, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 1.

Calidad de servicio en la EPS Tacna S.A.

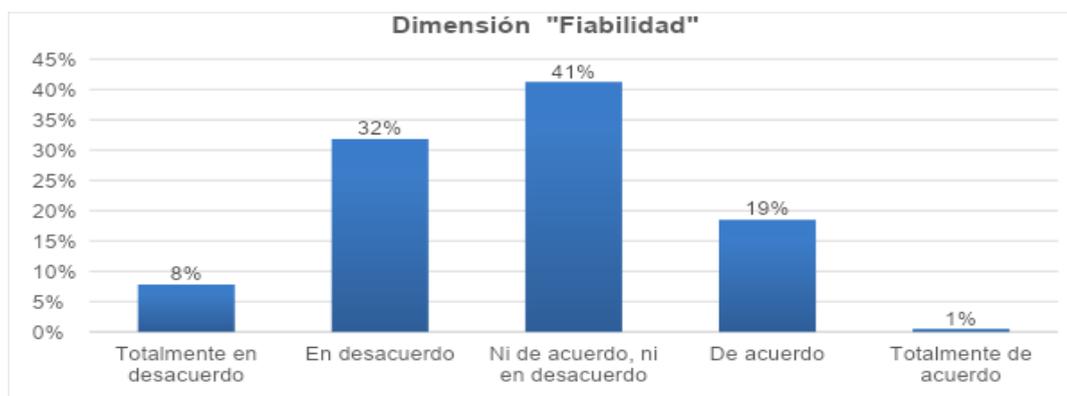


Nota. Frecuencia relativa de los resultados de la calidad de servicio. El gráfico expone la información de la Tabla 7.

Tabla 2.*Resultados de la dimensión Fiabilidad*

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	30	8%
2-En desacuerdo	122	32%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	158	41%
4-De acuerdo	71	19%
5-Totalmente de acuerdo	2	1%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar la dimensión Fiabilidad, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

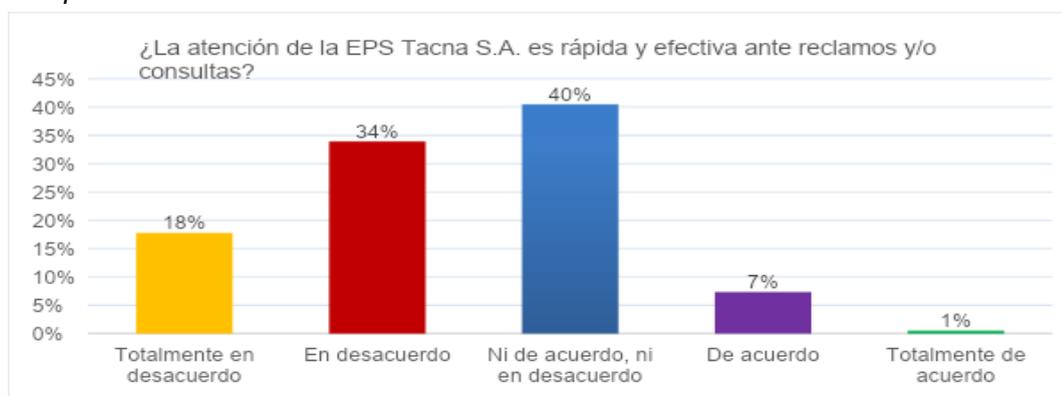
Figura 2.*Resultados de la dimensión Fiabilidad*

Nota. Frecuencia relativa de los resultados de la dimensión Fiabilidad. El gráfico expone la información de la Tabla 8.

Tabla 3.*Resultados del ítem F1 de la dimensión “Fiabilidad”*

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	68	18%
2-En desacuerdo	130	34%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	155	40%
4-De acuerdo	28	7%
5-Totalmente de acuerdo	2	1%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem F1 de la dimensión de “Fiabilidad”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

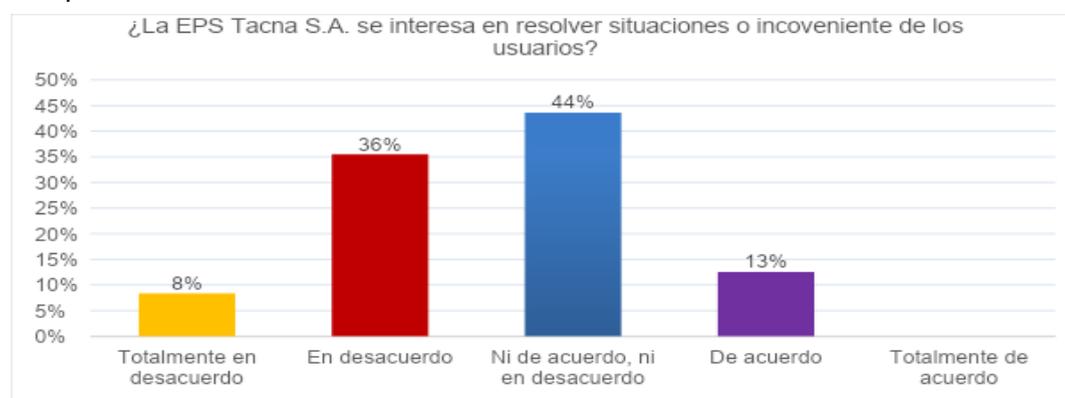
Figura 3.*Respuesta del ítem F1 de la dimensión “Fiabilidad”*

Nota. Frecuencia relativa de los resultados del ítem F1 de la dimensión “Fiabilidad”. El gráfico expone la información de la Tabla 9.

Tabla 4.*Resultados del ítem F2 de la dimensión “Fiabilidad”*

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	32	8%
2-En desacuerdo	136	36%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	167	44%
4-De acuerdo	48	13%
5-Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem F2 de la dimensión de “Fiabilidad”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

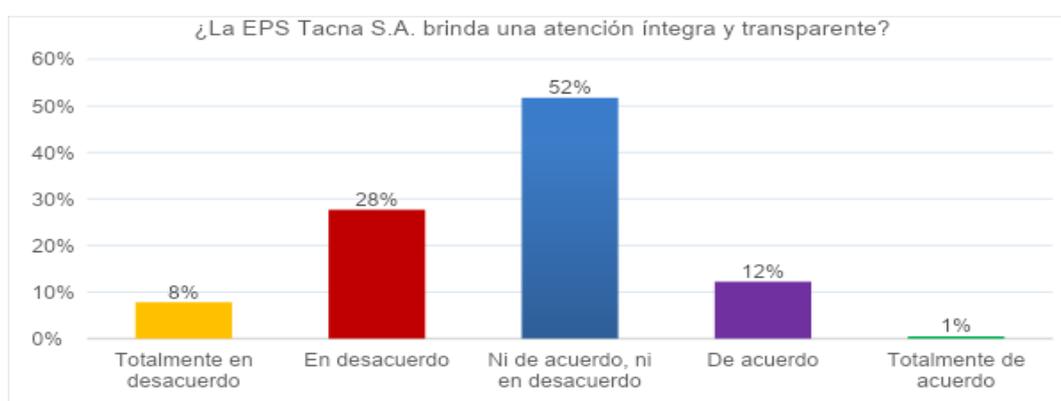
Figura 4.*Respuesta del ítem F2 de la dimensión “Fiabilidad”*

Nota. Frecuencia relativa de los resultados del ítem F2 de la dimensión “Fiabilidad” El gráfico expone la información de la Tabla 10.

Tabla 5.*Resultados del ítem F3 de la dimensión “Fiabilidad”*

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	30	8%
2-En desacuerdo	106	28%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	198	52%
4-De acuerdo	47	12%
5-Totalmente de acuerdo	2	1%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem F3 de la dimensión de “Fiabilidad”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 5.*Respuesta del ítem F3 de la dimensión “Fiabilidad”*

Nota. Frecuencia relativa de los resultados del ítem F3 de la dimensión “Fiabilidad” El gráfico expone la información de la Tabla 11.

Tabla 6.

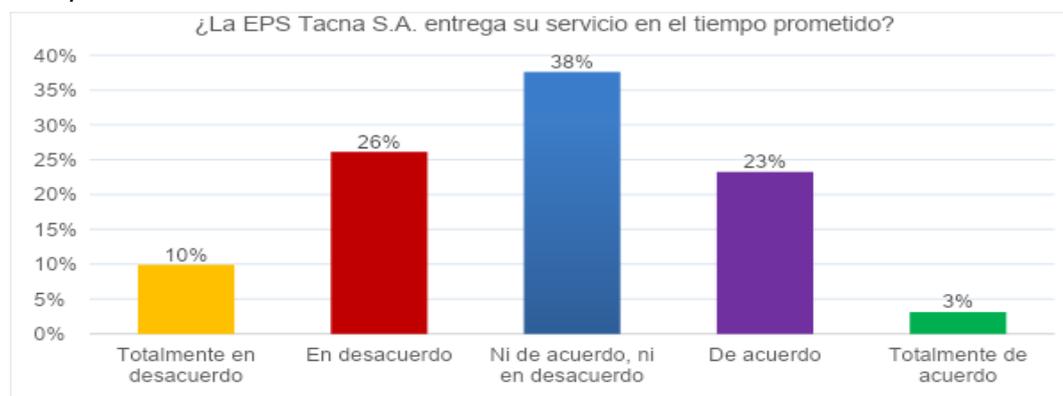
Resultados del ítem F4 de la dimensión “Fiabilidad”

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	38	10%
2-En desacuerdo	100	26%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	144	38%
4-De acuerdo	89	23%
5-Totalmente de acuerdo	12	3%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem F4 de la dimensión de “Fiabilidad”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 6.

Respuesta del ítem F4 de la dimensión “Fiabilidad”



Nota. Frecuencia relativa de los resultados del ítem F4 de la dimensión “Fiabilidad” El gráfico expone la información de la Tabla 12.

Tabla 7.

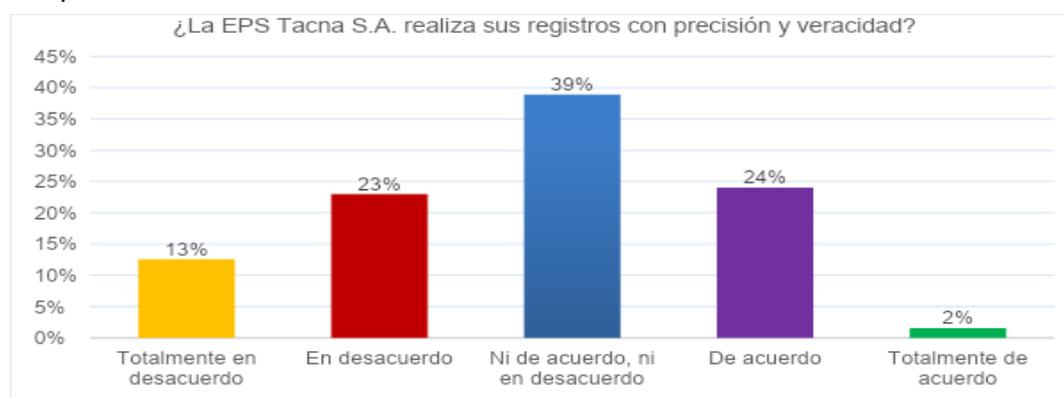
Resultados del ítem F5 de la dimensión “Fiabilidad”

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	48	13%
2-En desacuerdo	88	23%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	149	39%
4-De acuerdo	92	24%
5-Totalmente de acuerdo	6	2%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem F5 de la dimensión de “Fiabilidad”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 7.

Respuesta del ítem F5 de la dimensión “Fiabilidad”

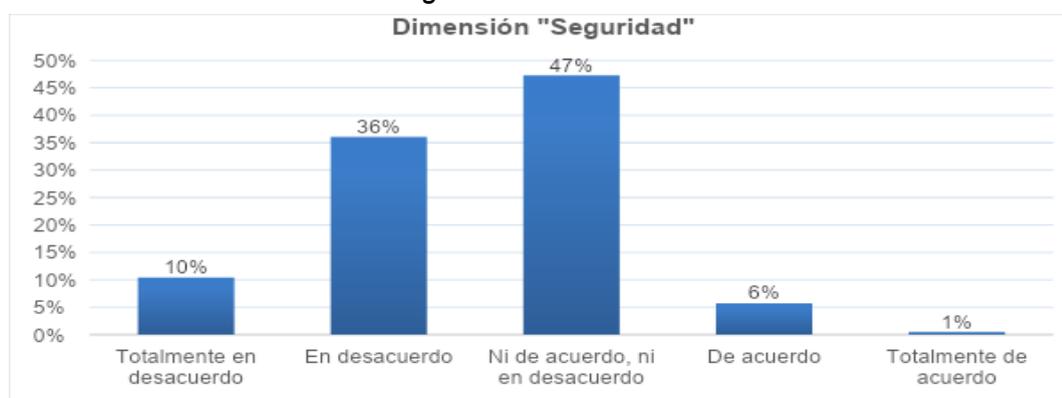


Nota. Frecuencia relativa de los resultados del ítem F5 de la dimensión “Fiabilidad” El gráfico expone la información de la Tabla 13.

Tabla 8.*Resultados de la dimensión "Seguridad"*

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	40	10%
2-En desacuerdo	138	36%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	181	47%
4-De acuerdo	22	6%
5-Totalmente de acuerdo	2	1%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar la dimensión Seguridad, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

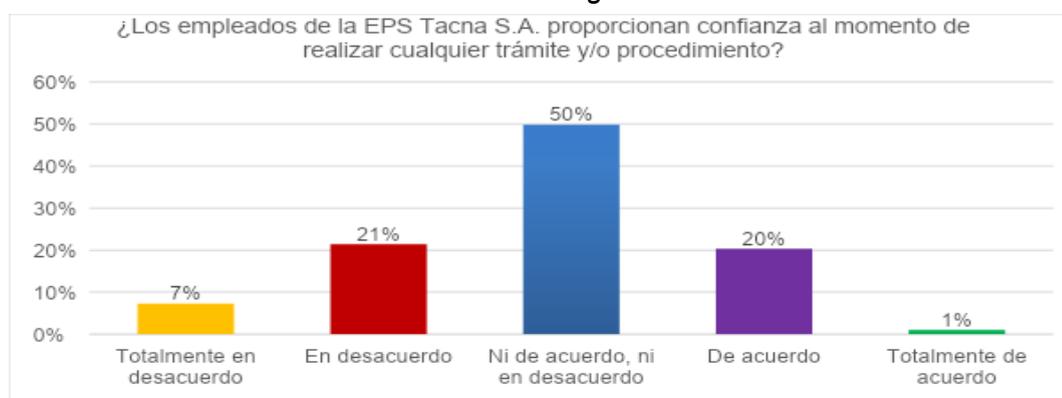
Figura 8.*Resultados de la dimensión "Seguridad"*

Nota. Frecuencia relativa de los resultados de la dimensión Seguridad. El gráfico expone la información de la Tabla 14.

Tabla 9.*Resultados del ítem S1 de la dimensión “Seguridad”*

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	28	7%
2-En desacuerdo	82	21%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	191	50%
4-De acuerdo	78	20%
5-Totalmente de acuerdo	4	1%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem S1 de la dimensión de “Seguridad”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 9.*Resultados del ítem S1 de la dimensión “Seguridad”*

Nota. Frecuencia relativa de los resultados del ítem S1 de la dimensión “Seguridad” El gráfico expone la información de la Tabla 15.

Tabla 10.

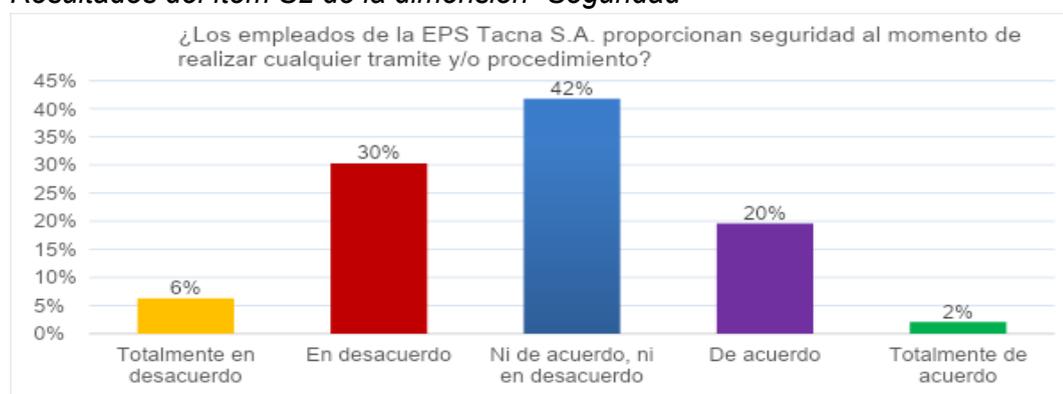
Resultados del ítem S2 de la dimensión “Seguridad”

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	24	6%
2-En desacuerdo	116	30%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	160	42%
4-De acuerdo	75	20%
5-Totalmente de acuerdo	8	2%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem S2 de la dimensión de “Seguridad”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 10.

Resultados del ítem S2 de la dimensión “Seguridad”

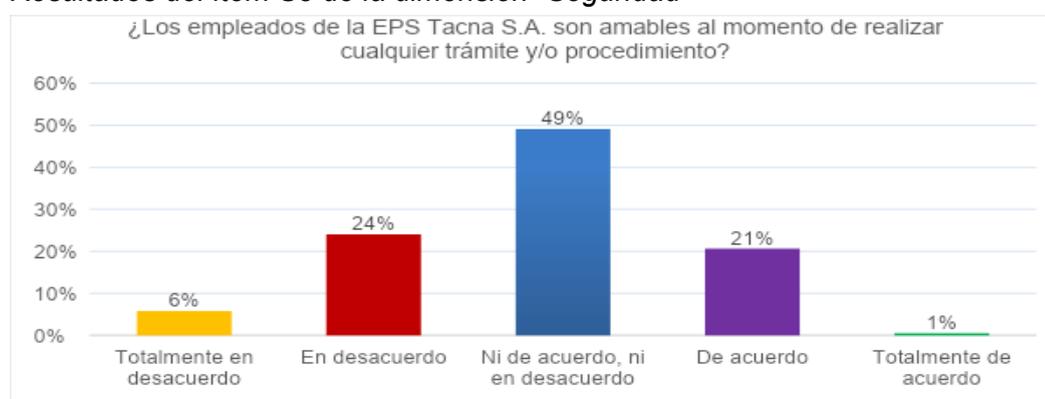


Nota. Frecuencia relativa de los resultados del ítem S2 de la dimensión “Seguridad” El gráfico expone la información de la Tabla 16.

Tabla 11.*Resultados del ítem S3 de la dimensión “Seguridad”*

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	22	6%
2-En desacuerdo	92	24%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	188	49%
4-De acuerdo	79	21%
5-Totalmente de acuerdo	2	1%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem S3 de la dimensión de “Seguridad”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 11.*Resultados del ítem S3 de la dimensión “Seguridad”*

Nota. Frecuencia relativa de los resultados del ítem S3 de la dimensión “Seguridad” El gráfico expone la información de la Tabla 17.

Tabla 12.

Resultados del ítem S4 de la dimensión “Seguridad”

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	46	12%
2-En desacuerdo	66	17%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	189	49%
4-De acuerdo	76	20%
5-Totalmente de acuerdo	6	2%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem S4 de la dimensión de “Seguridad”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 12.

Resultados del ítem S4 de la dimensión “Seguridad”

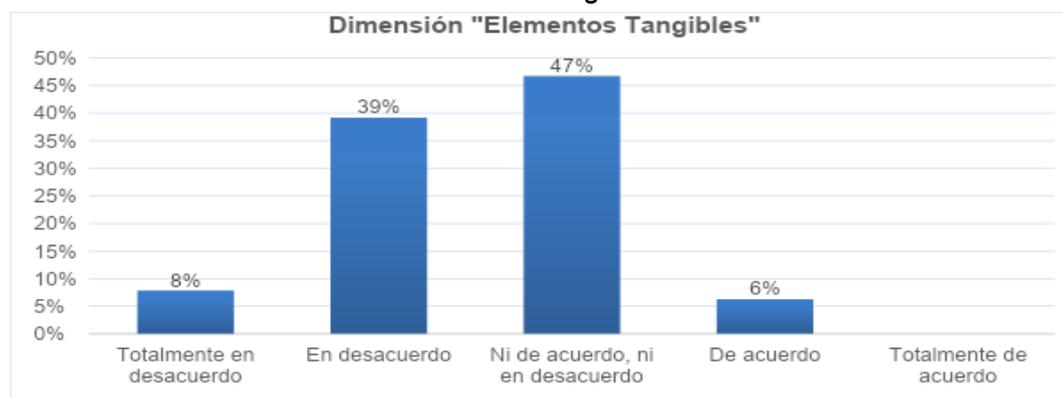


Nota. Frecuencia relativa de los resultados del ítem S4 de la dimensión “Seguridad” El gráfico expone la información de la Tabla 18.

Tabla 13.*Resultados de la dimensión "Elementos Tangibles"*

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	30	8%
2-En desacuerdo	150	39%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	179	47%
4-De acuerdo	24	6%
5-Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar la dimensión Elementos Tangibles, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 13.*Resultados de la dimensión "Elementos Tangibles"*

Nota. Frecuencia relativa de los resultados de la dimensión Elementos Tangibles. El gráfico expone la información de la Tabla 19.

Tabla 14.

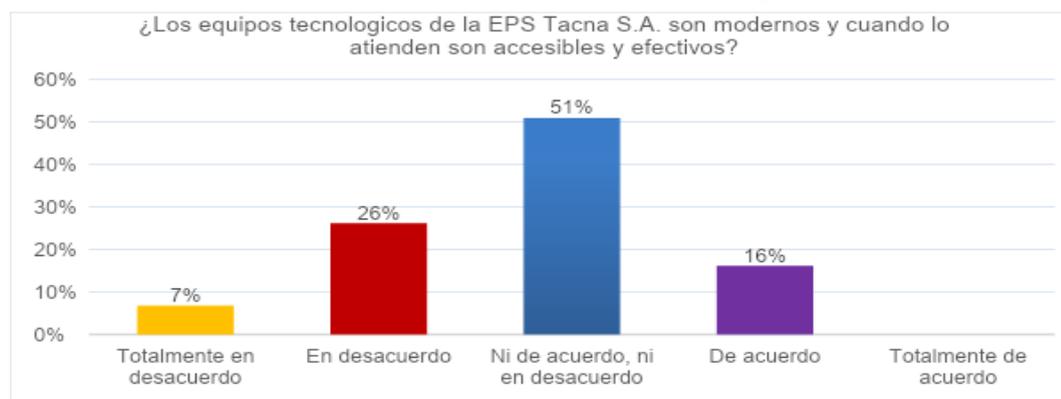
Resultados del ítem ET1 de la dimensión “Elementos Tangibles”

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	26	7%
2-En desacuerdo	100	26%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	195	51%
4-De acuerdo	62	16%
5-Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem ET1 de la dimensión de “Elementos Tangibles”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 14.

Resultados del ítem ET1 de la dimensión “Elementos Tangibles”



Nota. Frecuencia relativa de los resultados del ítem ET1 de la dimensión “Elementos Tangibles” El gráfico expone la información de la Tabla 20.

Tabla 15.

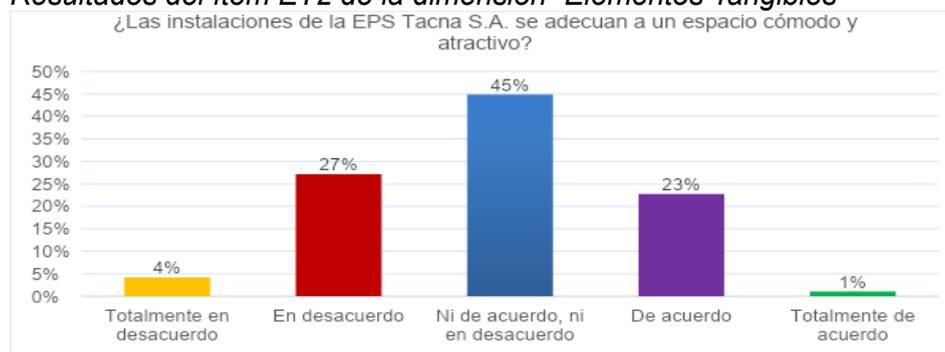
Resultados del ítem ET2 de la dimensión “Elementos Tangibles”

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	16	4%
2-En desacuerdo	104	27%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	172	45%
4-De acuerdo	87	23%
5-Totalmente de acuerdo	4	1%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem ET2 de la dimensión de “Elementos Tangibles”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 15.

Resultados del ítem ET2 de la dimensión “Elementos Tangibles”



Nota. Frecuencia relativa del ítem ET2 de la dimensión de “Elementos Tangibles” El gráfico expone la información de la Tabla 21.

Tabla 16.

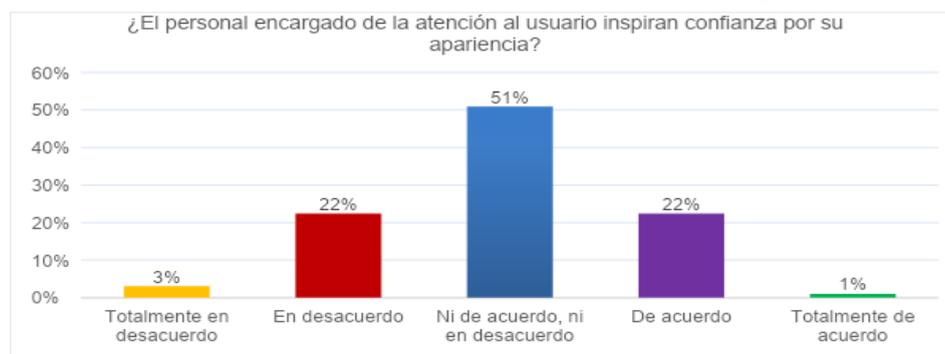
Resultados del ítem ET3 de la dimensión “Elementos Tangibles”

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	12	3%
2-En desacuerdo	86	23%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	195	51%
4-De acuerdo	86	22%
5-Totalmente de acuerdo	4	1%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem ET3 de la dimensión de “Elementos Tangibles”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 16.

Resultados del ítem ET3 de la dimensión “Elementos Tangibles”



Nota. Frecuencia relativa del ítem ET3 de la dimensión de “Elementos Tangibles” El gráfico expone la información de la Tabla 22.

Tabla 17.

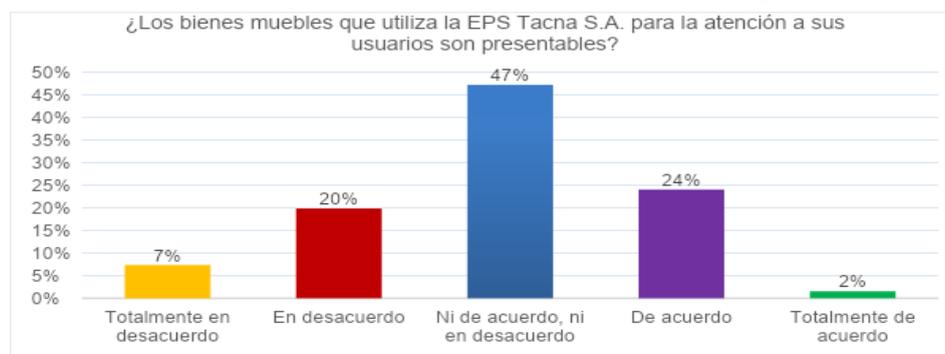
Resultados del ítem ET4 de la dimensión “Elementos Tangibles”

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	28	7%
2-En desacuerdo	76	20%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	181	47%
4-De acuerdo	92	24%
5-Totalmente de acuerdo	6	2%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem ET4 de la dimensión de “Elementos Tangibles”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 17.

Resultados del ítem ET4 de la dimensión “Elementos Tangibles”



Nota. Frecuencia relativa del ítem ET4 de la dimensión de “Elementos Tangibles”. El gráfico expone la información de la Tabla 23.

Tabla 18.

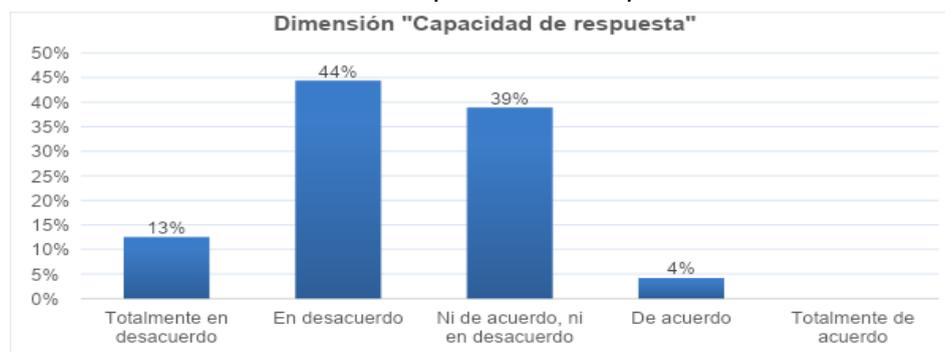
Resultados de la dimensión “Capacidad de Respuesta”

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	48	13%
2-En desacuerdo	170	44%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	149	39%
4-De acuerdo	16	4%
5-Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar la dimensión de la dimensión “Capacidad de Respuesta”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 18.

Resultados de la dimensión “Capacidad de respuesta”



Nota. Frecuencia relativa de los resultados de la dimensión “Capacidad de Respuesta”. El gráfico expone la información de la Tabla 24.

Tabla 19.

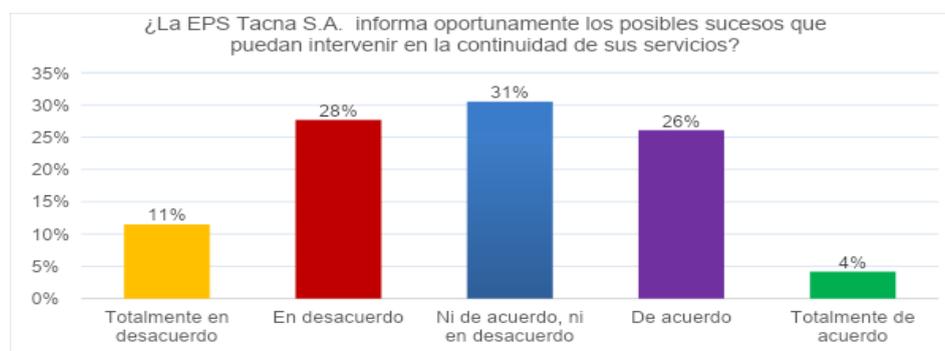
Resultados del ítem CR1 de la dimensión “Capacidad de Respuesta”

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	44	11%
2-En desacuerdo	106	28%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	117	31%
4-De acuerdo	100	26%
5-Totalmente de acuerdo	16	4%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem CR1 de la dimensión “Capacidad de Respuesta”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 19.

Resultados del ítem CR1 de la dimensión “Capacidad de Respuesta”



Nota. Frecuencia relativa del ítem CR1 de la dimensión de “Capacidad de Respuesta”. El gráfico expone la información de la Tabla 25.

Tabla 20.

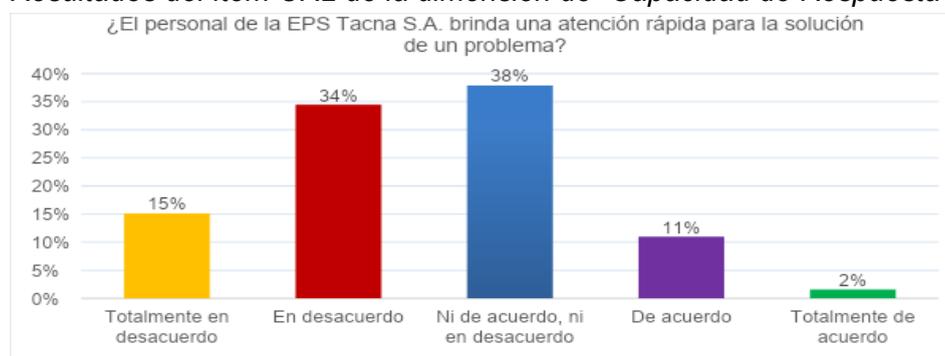
Resultados del ítem CR2 de la dimensión de “Capacidad de Respuesta”

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	58	15%
2-En desacuerdo	132	35%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	145	38%
4-De acuerdo	42	11%
5-Totalmente de acuerdo	6	2%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem CR2 de la dimensión “Capacidad de Respuesta”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 20.

Resultados del ítem CR2 de la dimensión de “Capacidad de Respuesta”



Nota. Frecuencia relativa del ítem CR2 de la dimensión de “Capacidad de Respuesta”. El gráfico expone la información de la Tabla 26.

Tabla 21.

Resultados del ítem CR3 de la dimensión “Capacidad de Respuesta”

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	32	8%
2-En desacuerdo	118	31%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	169	44%
4-De acuerdo	62	16%
5-Totalmente de acuerdo	2	1%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem CR3 de la dimensión de “Capacidad de Respuesta”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 21.

Resultados del ítem CR3 de la dimensión de “Capacidad de Respuesta”



Nota. Frecuencia relativa del ítem CR3 de la dimensión de “Capacidad de Respuesta”. El gráfico expone la información de la Tabla 27.

Tabla 22.

Resultados del ítem CR4 de la dimensión “Capacidad de Respuesta”

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	34	9%
2-En desacuerdo	90	23%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	182	48%
4-De acuerdo	75	20%
5-Totalmente de acuerdo	2	1%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem CR4 de la dimensión de “Capacidad de Respuesta”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 22.

Resultados del ítem CR4 de la dimensión de “Capacidad de Respuesta”

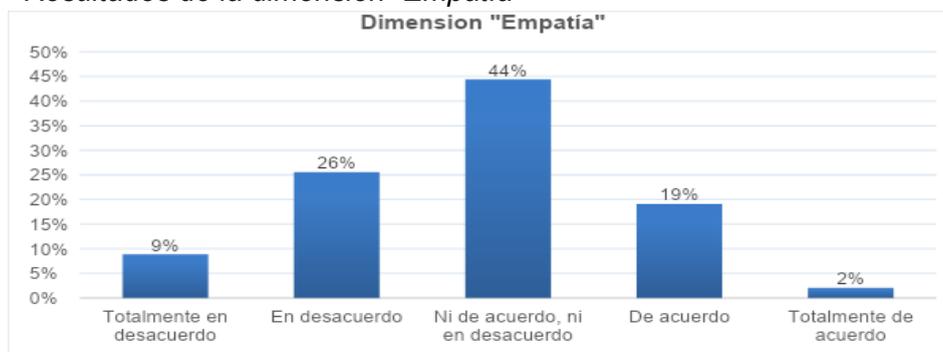


Nota. Frecuencia relativa del ítem CR4 de la dimensión de “Capacidad de Respuesta”. El gráfico expone la información de la Tabla 28.

Tabla 23.*Resultados de la dimensión "Empatía"*

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	34	9%
2-En desacuerdo	98	26%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	170	44%
4-De acuerdo	73	19%
5-Totalmente de acuerdo	8	2%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar la dimensión "Empatía", a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 23.*Resultados de la dimensión "Empatía"*

Nota. Frecuencia relativa de los resultados de la dimensión "Empatía". El gráfico expone la información de la Tabla 29.

Tabla 24.

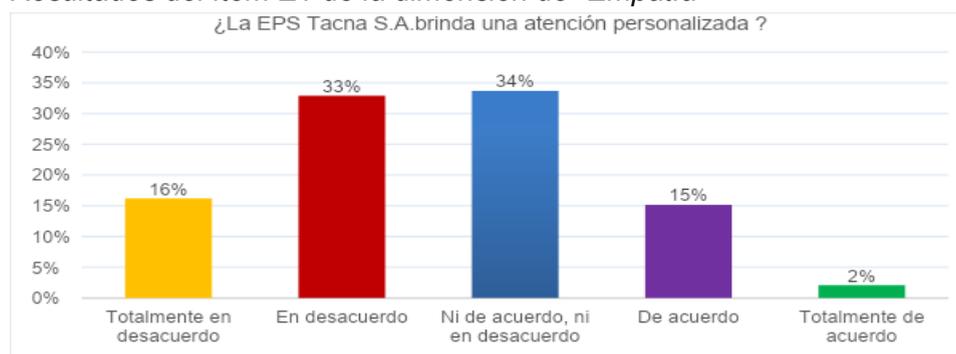
Resultados del ítem E1 de la dimensión “Empatía”

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	62	16%
2-En desacuerdo	126	33%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	129	34%
4-De acuerdo	58	15%
5-Totalmente de acuerdo	8	2%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem E1 de la dimensión “Empatía”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 24.

Resultados del ítem E1 de la dimensión de “Empatía”



Nota. Frecuencia relativa del ítem E1 de la dimensión de “Empatía”. El gráfico expone la información de la Tabla 30.

Tabla 25

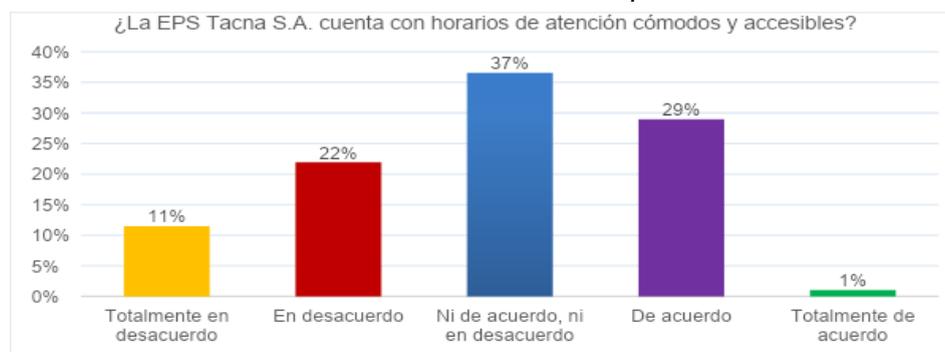
Resultados del ítem E2 de la dimensión "Empatía"

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	44	11%
2-En desacuerdo	84	22%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	140	37%
4-De acuerdo	111	29%
5-Totalmente de acuerdo	4	1%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem E2 de la dimensión "Empatía", a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 25.

Resultados del ítem E2 de la dimensión de "Empatía"

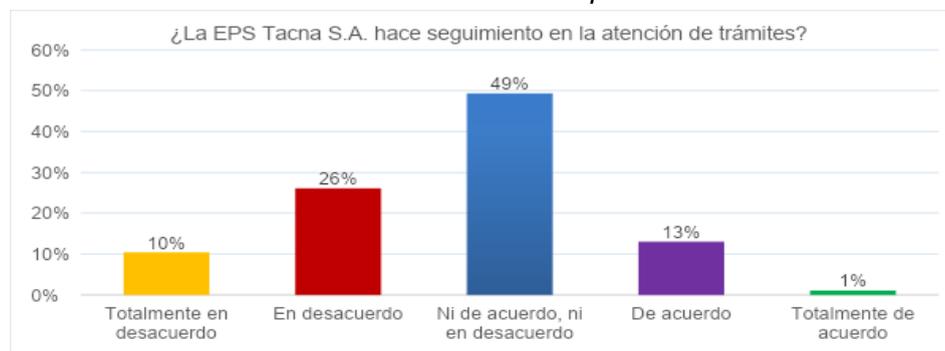


Nota. Frecuencia relativa del ítem E2 de la dimensión de "Empatía". El gráfico expone la información de la Tabla 31.

Tabla 26.*Resultados del ítem E3 de la dimensión “Empatía”*

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	40	10%
2-En desacuerdo	100	26%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	189	49%
4-De acuerdo	50	13%
5-Totalmente de acuerdo	4	1%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem E3 de la dimensión “Empatía”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

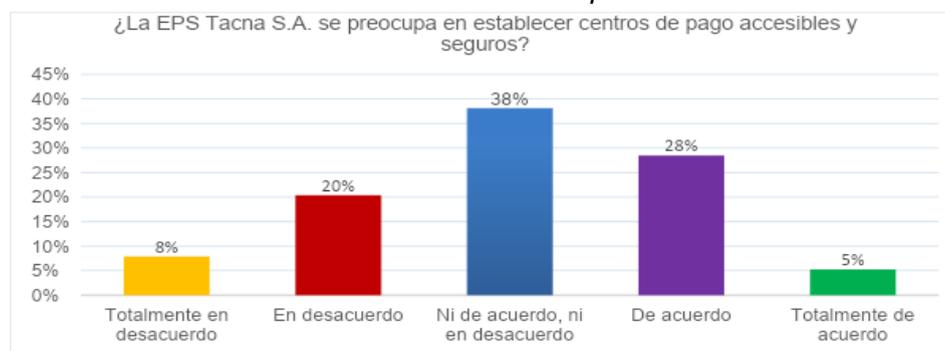
Figura 26.*Resultados del ítem E3 de la dimensión “Empatía”*

Nota. Frecuencia relativa del ítem E3 de la dimensión de “Empatía”. El gráfico expone la información de la Tabla 32.

Tabla 27.*Resultados del ítem E4 de la dimensión “Empatía”*

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	30	8%
2-En desacuerdo	78	20%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	146	38%
4-De acuerdo	109	28%
5-Totalmente de acuerdo	20	5%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem E4 de la dimensión “Empatía”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 27.*Resultados del ítem E3 de la dimensión “Empatía”*

Nota. Frecuencia relativa del ítem E4 de la dimensión de “Empatía”. El gráfico expone la información de la Tabla 33.

Tabla 28.

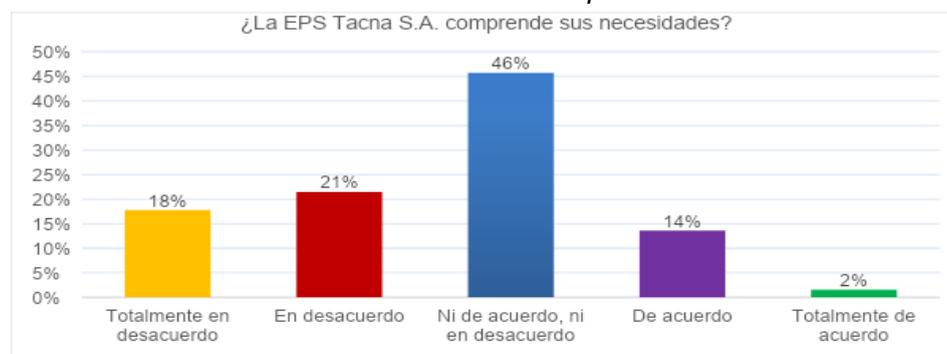
Resultados del ítem E5 de la dimensión “Empatía”

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-En total desacuerdo	68	18%
2-En desacuerdo	82	21%
3-Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	175	46%
4-De acuerdo	52	14%
5-Totalmente de acuerdo	6	2%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar el ítem E5 de la dimensión “Empatía”, a opinión de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 28.

Resultados del ítem E5 de la dimensión “Empatía”



Nota. Frecuencia relativa del ítem E5 de la dimensión de “Empatía”. El gráfico expone la información de la Tabla 34.

Tabla 29.

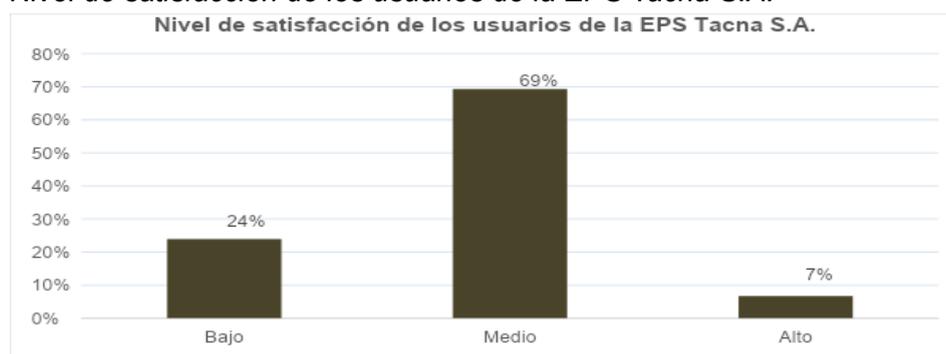
Nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Bajo	92	24%
Medio	265	69%
Alto	26	7%
Total	383	100%

Nota. Aplicación del instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 29.

Nivel de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A.



Nota. Frecuencia relativa de los resultados de la evaluación de satisfacción del usuario. El gráfico expone la información de la Tabla 35.

Tabla 30.*Resultados del ítem P1 de la evaluación de satisfacción*

Escaleta de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-Muy insatisfecho	68	18%
2-Insatisfecho	86	22%
3-Ni satisfecho, ni insatisfecho	129	34%
4-Satisfecho	84	22%
5-Muy insatisfecho	16	4%
Total	383	100%

Nota. Resultados de la evaluación del ítem P1 de la evaluación de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 30.*Resultados del ítem P1 de la evaluación de satisfacción*

Nota. Frecuencia relativa del ítem P1 de la evaluación de satisfacción. El gráfico expone la información de la Tabla 36.

Tabla 31.*Resultados del ítem P2 de la evaluación de satisfacción*

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-Muy insatisfecho	52	14%
2-Insatisfecho	124	32%
3-Ni satisfecho, ni insatisfecho	143	37%
4-Satisfecho	60	16%
5-Muy insatisfecho	4	1%
Total	383	100%

Nota. Resultados de la evaluación del ítem P2 de la evaluación de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 31.*Resultados del ítem P2 de la evaluación de satisfacción*

Nota. Frecuencia relativa del ítem P2 de la evaluación de satisfacción. El gráfico expone la información de la Tabla 37.

Tabla 32.

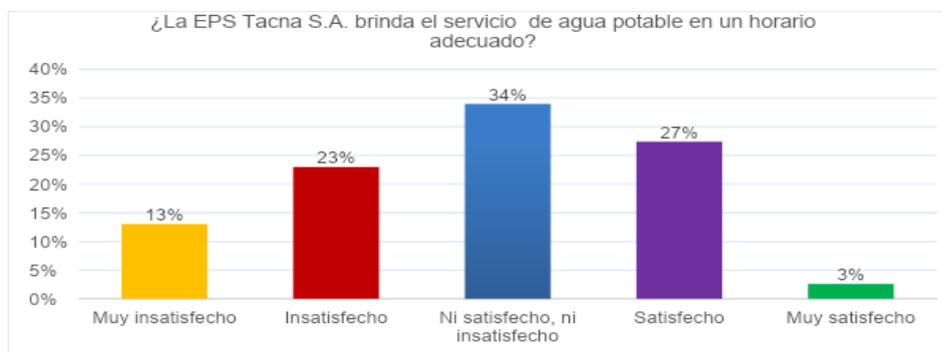
Resultados del ítem P3 de la evaluación de satisfacción

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-Muy insatisfecho	50	13%
2-Insatisfecho	88	23%
3-Ni satisfecho, ni insatisfecho	130	34%
4-Satisfecho	105	27%
5-Muy insatisfecho	10	3%
Total	383	100%

Nota. Resultados de la evaluación del ítem P3 de la evaluación de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 32.

Resultados del ítem P3 de la evaluación de satisfacción

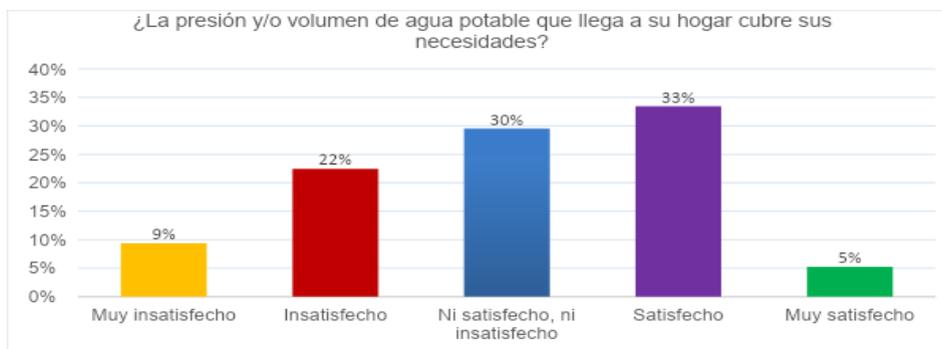


Nota. Frecuencia relativa del ítem P3 de la evaluación de satisfacción. El gráfico expone la información de la Tabla 38.

Tabla 33.*Resultados del ítem P4 de la evaluación de satisfacción*

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-Muy insatisfecho	36	9%
2-Insatisfecho	86	22%
3-Ni satisfecho, ni insatisfecho	113	30%
4-Satisfecho	128	33%
5-Muy insatisfecho	20	5%
Total	383	100%

Nota. Resultados de la evaluación del ítem P4 de la evaluación de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 33.*Resultados del ítem P4 de la evaluación de satisfacción*

Nota. Frecuencia relativa del ítem P4 de la evaluación de satisfacción. El gráfico expone la información de la Tabla 39.

Tabla 34.*Resultados del ítem P5 de la evaluación de satisfacción*

Esкала de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-Muy insatisfecho	58	15%
2-Insatisfecho	90	23%
3-Ni satisfecho, ni insatisfecho	137	36%
4-Satisfecho	86	22%
5-Muy insatisfecho	12	3%
Total	383	100%

Nota. Resultados de la evaluación del ítem P5 de la evaluación de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 34.*Resultados del ítem P5 de la evaluación de satisfacción*

Nota. Frecuencia relativa del ítem P5 de la evaluación de satisfacción. El gráfico expone la información de la Tabla 40.

Tabla 35.*Resultados del ítem P6 de la evaluación de satisfacción*

Esca la de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-Muy insatisfecho	40	10%
2-Insatisfecho	82	21%
3-Ni satisfecho, ni insatisfecho	141	37%
4-Satisfecho	102	27%
5-Muy insatisfecho	18	5%
Total	383	100%

Nota. Resultados de la evaluación del ítem P6 de la evaluación de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

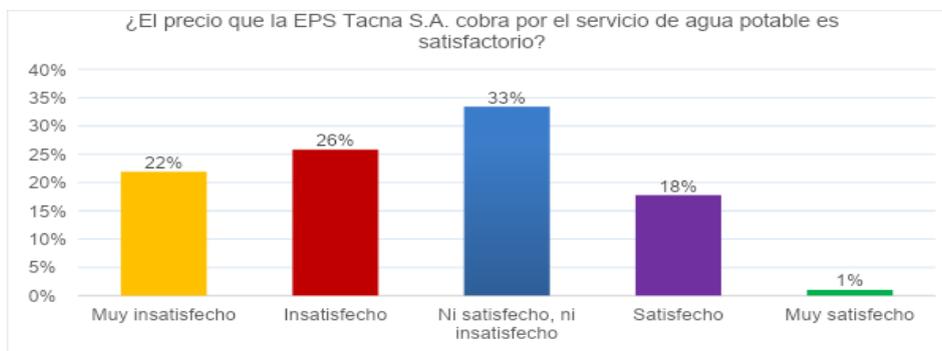
Figura 35.*Resultados del ítem P6 de la evaluación de satisfacción*

Nota. Frecuencia relativa del ítem P6 de la evaluación de satisfacción. El gráfico expone la información de la Tabla 41.

Tabla 36.*Resultados del ítem P7 de la evaluación de satisfacción*

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-Muy insatisfecho	84	22%
2-Insatisfecho	99	26%
3-Ni satisfecho, ni insatisfecho	128	33%
4-Satisfecho	68	18%
5-Muy insatisfecho	4	1%
Total	383	100%

Nota. Resultados de la evaluación del ítem P7 de la evaluación de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 36.*Resultados del ítem P7 de la evaluación de satisfacción*

Nota. Frecuencia relativa del ítem P7 de la evaluación de satisfacción. El gráfico expone la información de la Tabla 42.

Tabla 37.

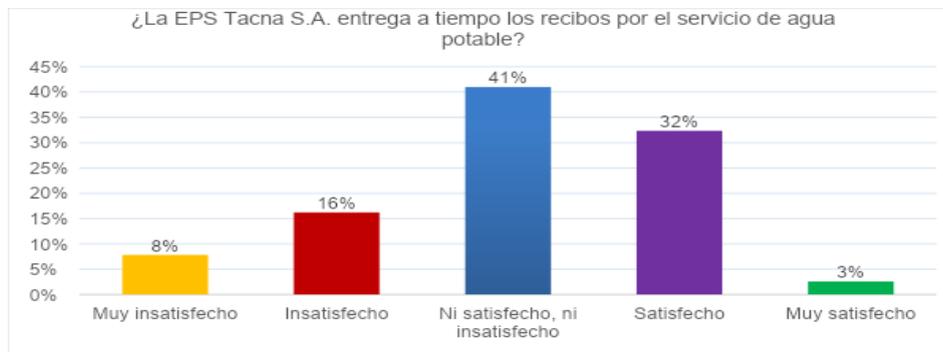
Resultados del ítem P8 de la evaluación de satisfacción

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-Muy insatisfecho	30	8%
2-Insatisfecho	62	16%
3-Ni satisfecho, ni insatisfecho	157	41%
4-Satisfecho	124	32%
5-Muy insatisfecho	10	3%
Total	383	100%

Nota. Resultados de la evaluación del ítem P8 de la evaluación de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 37.

Resultados del ítem P8 de la evaluación de satisfacción

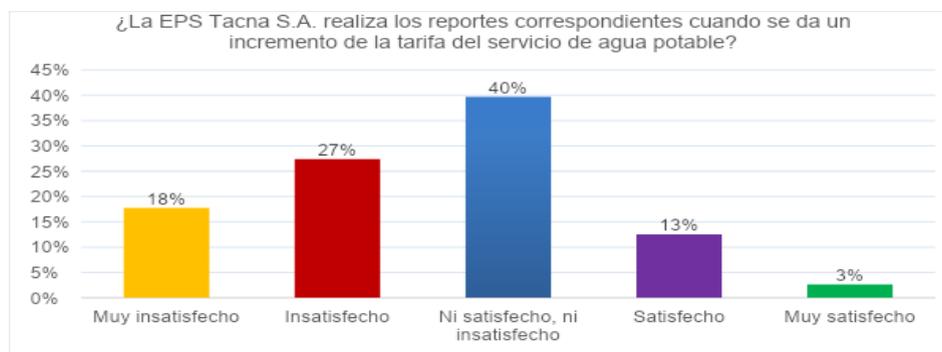


Nota. Frecuencia relativa del ítem P8 de la evaluación de satisfacción. El gráfico expone la información de la Tabla 43.

Tabla 38.*Resultados del ítem P9 de la evaluación de satisfacción*

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-Muy insatisfecho	68	18%
2-Insatisfecho	105	27%
3-Ni satisfecho, ni insatisfecho	152	40%
4-Satisfecho	48	13%
5-Muy insatisfecho	10	3%
Total	383	100%

Nota. Resultados de la evaluación del ítem P9 de la evaluación de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

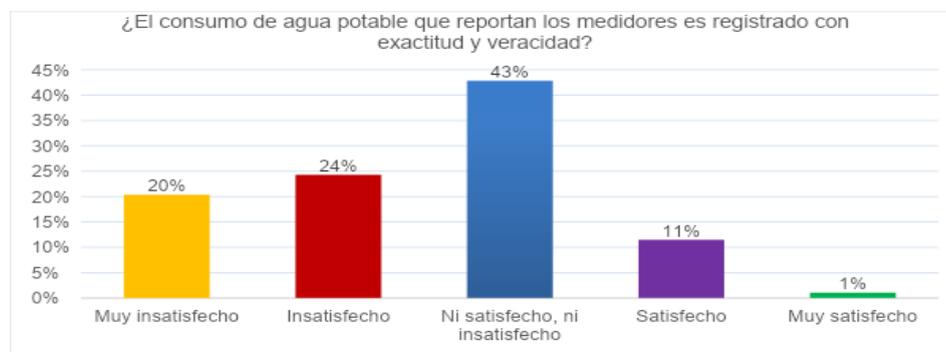
Figura 38.*Resultados del ítem P9 de la evaluación de satisfacción*

Nota. Frecuencia relativa del ítem P9 de la evaluación de satisfacción. El gráfico expone la información de la Tabla 44.

Tabla 39.*Resultados del ítem P10 de la evaluación de satisfacción*

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-Muy insatisfecho	78	20%
2-Insatisfecho	93	24%
3-Ni satisfecho, ni insatisfecho	164	43%
4-Satisfecho	44	11%
5-Muy insatisfecho	4	1%
Total	383	100%

Nota. Resultados de la evaluación del ítem P10 de la evaluación de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 39.*Resultados del ítem P10 de la evaluación de satisfacción*

Nota. Frecuencia relativa del ítem P10 de la evaluación de satisfacción. El gráfico expone la información de la Tabla 45.

Tabla 40.

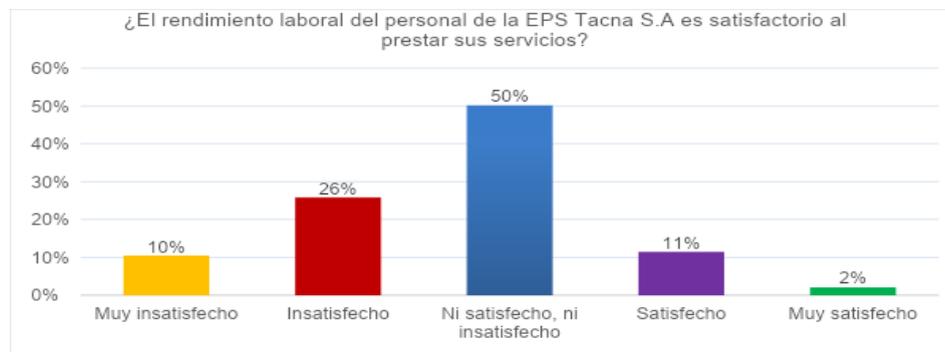
Resultados del ítem P11 de la evaluación de satisfacción

Esca la de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-Muy insatisfecho	40	10%
2-Insatisfecho	99	26%
3-Ni satisfecho, ni insatisfecho	192	50%
4-Satisfecho	44	11%
5-Muy insatisfecho	8	2%
Total	383	100%

Nota. Resultados de la evaluación del ítem P11 de la evaluación de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 40.

Resultados del ítem P11 de la evaluación de satisfacción



Nota. Frecuencia relativa del ítem P11 de la evaluación de satisfacción. El gráfico expone la información de la Tabla 46.

Tabla 41.*Resultados del ítem P12 de la evaluación de satisfacción*

Escala de valoración	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1-Muy insatisfecho	62	16%
2-Insatisfecho	128	33%
3-Ni satisfecho, ni insatisfecho	139	36%
4-Satisfecho	50	13%
5-Muy insatisfecho	4	1%
Total	383	100%

Nota. Resultados de la evaluación del ítem P12 de la evaluación de satisfacción de los usuarios de la EPS Tacna S.A.

Figura 41.*Resultados del ítem P12 de la evaluación de satisfacción*

Nota. Frecuencia relativa del ítem P12 de la evaluación de satisfacción. El gráfico expone la información de la Tabla 47.

Tabla 42.

Correlación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción

			Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	,637**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	383	383
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,637**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	383	383

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

Tabla 43.

Grado de relación entre fiabilidad y el nivel de satisfacción

			Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,408**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	383	383
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,408**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	383	383

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

Tabla 44.

Grado de relación entre seguridad y el nivel de satisfacción

			Seguridad	Satisfacción
--	--	--	-----------	--------------

Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	,434**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	383	383
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,434**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	383	383

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

Tabla 45.

Grado de relación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción

			Elementos tangibles	Satisfacción
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	,448**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	383	383
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,448**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	383	383

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

Tabla 46.

Grado de relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción

			Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	,567**
		Sig. (bilateral)		,000

	N	383	383
Satisfacción	Coeficiente de correlación	,567**	1.000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	383	383

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

Tabla 47.

Grado de relación entre la empatía y el nivel de satisfacción

		Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,592**
		N	383
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,592**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383

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

Tabla 48.

EDITORIAL

Respuestas de la guía de entrevista

Interrogante	Respuesta
<p>¿La atención de la EPS Tacna S.A. es rápida y efectiva ante reclamos y/o consultas?</p>	<p>“Sí, pero para precisar este caso es necesario señalar que los reclamos se atienden de acuerdo a las instancias y el reglamento de reclamos, nosotros como EPS Tacna tenemos la primera instancia y la segunda etapa que es la reconsideración, ambos lo resolvemos mediante un acto resolutivo emitido por la Gerencia Comercial y la tercera etapa es la segunda instancia, el cual lo resuelve el tribunal de SUNASS de Lima, para esto la EPS Tacna escanea el expediente de reclamo y lo remite mediante un canal virtual. Ante estas situaciones el usuario tiene la opción de emitir hasta la segunda instancia, pero para ello se debe tener en cuenta que el tribunal según normativa tiene un plazo para resolver o emitir una respuesta de hasta 45 días, además dependerá de la complejidad del trámite, por lo que podría incrementarse el plazo, de ser el caso, nos hacen llegar el comunicado y nosotros se lo informamos al usuario.”</p>
<p>¿Los empleados de la EPS Tacna S.A. son amables al momento de realizar cualquier trámite y/o procedimiento?</p>	<p>“Sí, el personal de la EPS Tacna es amable, cordial y amical con todos los usuarios, incluso se preocupa bastante en la capacitación o en el asesoramiento de los trabajadores, por lo que existen cursos de atención al cliente, cursos de inducción y cursos de psicología.”</p>
<p>¿Los equipos tecnológicos de la EPS Tacna S.A. son modernos y cuando atienden son accesibles y efectivos?</p>	<p>“Sí, la EPS Tacna se preocupa por la calidad de sus equipos tecnológicos, por ejemplo, el área de atención al cliente cuenta con buenos equipos de última tecnología y cuando lo que básicamente cada año se realizan las renovaciones, incluso se hace el mantenimiento a los micrófonos de ventanilla para que el usuario pueda escuchar al personal y viceversa.”</p>
<p>¿El personal encargado de la atención al cliente es atento para el desarrollo de cualquier trámite y/o consulta?</p>	<p>“Sí, es más la EPS Tacna capacita al personal del área de atención al cliente, así como también al personal en general. Además, comentarles que el personal de atención al cliente se desplaza o rota, esto para asegurar una mayor eficiencia en su trabajo”</p>
<p>¿La EPS Tacna S.A. brinda una atención personalizada?</p>	<p>“Sí, nosotros brindamos atención preferencial para personas mayores, mujeres embarazadas, madres gestantes, adultos mayores y personas con inconvenientes en la salud, esto con el propósito de que el usuario no espere demasiado tiempo. Pero, también recordemos que al momento de la atención puede que</p>

interfiera el grado de complejidad del trámite o solicitud que vaya a generar el usuario, ya que esto conllevaría a que se demore más tiempo, sin embargo, estratégicamente tenemos una ventanilla especial para que de alguna manera se pueda atender de manera personalizada.”

¿La EPS Tacna S.A. realiza oportunamente el mantenimiento de averías o rupturas que vulneran el consumo de agua potable?

“La EPS Tacna si brinda los mantenimientos y reparaciones de las tuberías de agua potable. Este es punto importante a tratar, constantemente la EPS Tacna tiene reportes de atoros, averías y demás, esto porque lastimosamente en algunos sectores de la ciudad no realizan el adecuado cuidado de los servicios, otro problema es el clandestinaje en las redes de agua domiciliarias. Ante estas situaciones nosotros como organización realizamos educación sanitaria, para que el usuario pueda llegar a la concientización y valore el servicio tanto del agua como alcantarillado.”

¿Con relación al precio que la empresa cobra por la prestación del servicio de agua potable ha tenido aumentos en los últimos periodos? De ser afirmativa su respuesta ¿A qué se debe?

“Bueno, en vez de aumento tarifario lo correcto sería “reajuste tarifario”, el origen de estos reajustes es en base a la inflación, esto debido a que nosotros tenemos un índice o indicador de precios por mayor, este indicador lo reporta mensualmente el INEI, asimismo cabe mencionar a la normativa de saneamiento, en el reglamento general de tarifas en su Art. 82 menciona que cada EPS que cuenta con una estructura tarifaria vigente tiene que aplicar el reajuste por IPM cuando este supere el 3%. Ahora, desde el 2021 hasta el mes de agosto 2022 la EPS Tacna tuvo un incremento de 21.8%, pero esto producto de la inflación.”

¿La EPS Tacna S.A. realiza los reportes correspondientes cuando se da un incremento de la tarifa del servicio de agua potable?

“Sí, pero también es necesario precisar que la EPS Tacna para aplicar un IPM o un reajuste tarifario, tiene que llevar mensualmente el reporte del comportamiento de este indicador mediante una tabla de valores. Ahora, en la actualidad, hemos superado un IPM del 3.2%, esto quiere decir que es necesario aplicar un reajuste tarifario posterior a la toma de lecturas, seguidamente la división de facturación debe reportar un informe técnico, luego se debe comunicar a Gerencia Comercial y este comunicar a Gerencia General, una vez hecho se procederá a publicar en el diario de mayor circulación, luego deberá ser comunicado a SUNASS y finalmente se procede al periodo de lectura y la facturación.”

“Sí, pero también comentarles que existen algunos inconvenientes para verificar un medidor, por ejemplo, hay agua que reportan los casos en donde es difícil identificar si los medidores están registrados con operativos o no, esto debido a que para su identificación exactitud y veracidad? se requiere el retiro del medidor y luego ser evaluado en un laboratorio.”

“Sí, pero si hablamos de problemas existen dos tipos: los comerciales y los operacionales. En el caso de los comerciales, para la reconexión producto de un corte, nosotros tenemos de acuerdo a normativa 24 horas para la rehabilitación y en el caso de las clausuras para su solución de problemas relacionados con el agua tramite la solicitud, es por ello que estamos supeditados al tiempo en que se demore en presentar todos los requisitos. Por el lado operacional, están las fugas o rupturas de bombas de agua, en donde el grado de complejidad influye en el tiempo para realizar el procedimiento.”

Nota. Aplicación de guía de entrevista para recabar la percepción del área administrativa, a opinión de la jefa del Área de Planeamiento de la EPS Tacna S.A.