



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ATENCIÓN AL CLIENTE Y MOROSIDAD EN LA
MICROEMPRESA ASOCIACIÓN DE SERVICIO DE
AGUA POTABLE ASEDAP-PANGO, DISTRITO DE
PANGO, SATIPO, 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA
POMA TUPALAYA, KELY ELIZABETH
ORCID: 0000-0001-9101-9206**

**ASESOR
CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Poma Tupalaya, Kely Elizabeth

ORCID: 0000-0001-9101-9206

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

Estudiante de pregrado, Satipo, Perú

ASESOR

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

Facultad de Ciencias e Ingeniería

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID 0000-0003-2177-5676

Dr. Salinas Gamboa, José Germán

ORCID 0000-0002-8491-0751

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mg. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID 0000 0003 2177 5676

Presidente

Dr. Salinas Gamboa, José Germán

ORCID 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

Miembro

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por que me brindó la oportunidad de desarrollar esta tesis.

A la Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, por brindarme la oportunidad en esta última etapa de la carrera adquirir conocimiento básico de investigación que será útil para nuestra vida profesional.

El más sincero agradecimiento a mi familia que con su permanente aliento y comprensión me ayudó a alcanzar mi meta tan deseada.

DEDICATORIA

Dedico de manera muy especial a Aytana.

Ella es el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional.

Sentó en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación, Quiero que ella vea en mí un espejo en el cual se quiera reflejar en mis virtudes infinitas y mi gran corazón le lleven a admirar me cada día más.

Gracias Dios por concederme a mi
hija.

A mí madre y a mí hermano que son personas que me han ofrecido el amor y la calidez de la familia a la cual amo.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar cómo se relaciona la atención al cliente y morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022. La investigación fue de diseño no experimental- transversal-descriptivo-correlacional. La población fue finita conformado por 1,300 asociados. La muestra para ambas variables fue probabilística que aplicó fórmula de poblaciones finitas determinando 296 usuarios a encuestar. La técnica fue la encuesta y como instrumento dos cuestionarios de 14 preguntas, por cada variable. Como resultados se obtuvo que el 43,9% de los asociados solo algunas veces están satisfechos con la atención al personal; el 36,1% considera que el personal no está preparado; el 59,1% considera que algunas veces ASEDAP resuelve los problemas en reclamo; también (48,0%) consideran que el personal no atiende, ni explica bien la atención a un problema. El 30,1% indica que el recibo de consumo no llega a tiempo a los domicilios; el 39,2% de los asociados indicó que algunas veces sus ingresos le permiten cumplir con el pago de su recibo. Como conclusiones, en la prueba de hipótesis se determinó que existe correlación, prueba de ello se obtuvo como resultado el valor de $r_s=0,673^{**}$ al correlacionar la variable atención al cliente y la variable morosidad: correlación positiva, en este ejercicio se obtuvo el nivel de significancia de 0,000 que es menor a 0.001. En consecuencia, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Palabras clave: asociación, atención al cliente, morosidad, usuario.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between customer service and delinquency in the microenterprise Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, district of Pangoa, Satipo, 2022. The research had a non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational design. The population was finite and consisted of 1,300 associates. The sample for both variables was probabilistic, applying the finite population formula and determining 296 users to be surveyed. The technique was the survey and the instrument was two questionnaires of 14 questions for each variable. The results showed that 43.9% of the associates are only sometimes satisfied with the attention given to the personnel; 36.1% consider that the personnel are not prepared; 59.1% consider that sometimes ASEDAP solves the problems in complaint; also (48.0%) consider that the personnel do not attend or explain well the attention given to a problem. The 30.1% indicated that the consumption bill does not arrive on time to the homes; 39.2% of the associates indicated that sometimes their income allows them to pay their bill. As conclusions, in the hypothesis test it was determined that there is correlation, proof of which was obtained as a result of the r_s value=0.673** when correlating the variable customer service and the variable delinquency: positive correlation, in this exercise the significance level of 0.000 was obtained, which is less than 0.001. Consequently, H_0 is accepted and H_1 is rejected.

Key words: association, customer service, delinquency, user.

CONTENIDO

| | |
|---|------|
| 1. Título de la tesis | 1 |
| 2. Equipo de trabajo | ii |
| 3. Hoja de firma del jurado y asesor | iii |
| 4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria | iv |
| 5. Resumen y abstract | vi |
| 6. Contenido..... | viii |
| 7. Índice de tablas y figuras | x |
| I. Introducción..... | 1 |
| II. Revisión de literatura | 6 |
| III. Hipótesis | 27 |
| IV. Metodología..... | 30 |
| 4.1 Diseño de la investigación | 30 |
| 4.2 Población y muestra | 31 |
| 4.3 Definición y operacionalización de variables | 34 |
| 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 36 |
| 7.7 Plan de análisis | 38 |
| 4.6 Matriz de consistencia..... | 39 |
| 4.7 Principios éticos | 41 |
| V. Resultados..... | 43 |
| 5.1. Resultados | 43 |
| 5.2. Prueba de hipótesis..... | 50 |
| 5.3. Análisis de resultados..... | 55 |
| Aspectos complementarios: | 60 |

| | |
|--|----|
| ANEXOS | 65 |
| Anexo 1. Cronograma..... | 66 |
| Anexo 2. Presupuesto | 67 |
| Anexo 3. Instrumento de recolección de datos (Variable atención al cliente). | 68 |
| Anexo 4. Instrumento de recolección de datos (Variable morosidad)..... | 69 |
| Anexo 5. Carta solicitud de autorización para iniciar investigación | 82 |
| Anexo 6. Consentimiento informado..... | 83 |
| Anexo 7. Validación de instrumentos..... | 89 |
| Anexo 8. Figuras..... | 91 |
| Anexo 9. Fotografías..... | 91 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Características de la eficiencia en atención al cliente en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022. | 43 |
| Tabla 2. Características de la relevancia del servicio en atención al cliente en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022. | 44 |
| Tabla 3. Características de la pertinencia en el servicio en atención al cliente en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022. | 45 |
| Tabla 4. Características de la satisfacción en el servicio en atención al cliente en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022. | 46 |
| Tabla 5. Características de los factores de la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022. | 47 |
| Tabla 6. Características de las causas de la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022. | 48 |
| Tabla 7. Características de las causas de la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022. | 49 |

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional citamos la experiencia ocurrida en España, en el año 2013 la morosidad alcanzó a 931,263 usuarios, situación que obligó a la empresa prestadora de servicio de electricidad realizar el corte de energía a 478,177, es decir, el 48,6%. Esta situación se tradujo en una importante experiencia, porque las estadísticas indican que el corte del suministro es la mejor opción para obligar al usuario a cancelar su recibo de energía impago. Así el 63,0% pagó su recibo entre el primer y segundo día luego del corte. El 12,4% entre el 1er y 12avo mes posterior. Estas acciones representan decisiones que es necesario tomar para garantizar el servicio a los demás usuarios puntuales y mantener una imagen positiva de la empresa, (Mesones & Esteller, 2015 citado de Maldonado & Vidarte, 2020). En Colombia, Gómez & Martínez (2018), realizaron una investigación en la que determinaron que los clientes presentaban inconformidad con el servicio de la empresa de agua potable por la falta de calidad de servicio y de sus sistemas administrativos que no facilitan el pago y la solución a trámites administrativos que requerían de pronta atención.

En el contexto nacional, la problemática se presenta por el nivel de la efectividad de la gestión de las empresas de agua y saneamiento, siendo un problema recurrente el nivel de morosidad y hurto del servicio y los reclamos de los usuarios por mala atención al cliente. En otrora, gracias a la inversión pública se continúan extendiendo la red de agua, remodelaciones en la red y acciones a reducir el nivel d morosidad con el trabajo de campo de supervisores que verifican el corte del servicio mientras se mantenga las deudas impagas, (Gestión, 2015).

El presente estudio plantea conocer la relación entre la atención al cliente y la morosidad en la microempresa asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022, utilizando para ello pruebas estadísticas para identificar el comportamiento y la relación entre estas variables. Con los resultados obtenidos y su posterior análisis nos permitirá identificar qué aspectos de la atención al cliente atenúan la problemática de la morosidad de la empresa.

La empresa en estudio Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, es una entidad de personería jurídica y de derecho particular, que presta el servicio de agua y saneamiento a la población del distrito de Pangoa en la provincia de Satipo. Esta iniciativa empresarial, busca contribuir con el servicio de agua potable de manera constante a los domicilios de las familias a cambio de un precio accesible que permita la operación en el tiempo de esta empresa con fines sociales. Sin embargo, se presentan problemas en el nivel de recaudación, porque la morosidad que se registra es alta desde los últimos tres años y que se intensificó durante la pandemia Covid-19.

En Pangoa, lugar donde se realizó la investigación esta problemática hace que muchos usuarios estén en condición de morosidad, y que colocan en situación de gravedad a las finanzas de la empresa que podría comprometer a la operación ininterrumpida del servicio y afectando a los clientes que si responden responsablemente con la cancelación de sus servicios de manera mensual. Por otro lado, en contraparte, la problemática presenta una situación que compromete el nivel de servicio, relacionado con la atención al cliente. Clientes del distrito de Pangoa, cuestionan la falta de empatía de personal para brindar información, realizar las cobranzas y facilidades para ser atendidos, situación que tiene un impacto negativo en la imagen de la empresa hacia el cliente.

De acuerdo a lo expuesto, la problemática se resumió en el siguiente enunciado: ¿Cómo se relaciona la atención al cliente y morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022? y como problemas específicos: **PE1:** ¿De qué manera se relaciona la eficiencia con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022?; **PE2:** ¿De qué manera se relaciona la relevancia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022?; **PE3:** ¿De qué manera se relaciona la pertinencia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022? y **PE4:** ¿De qué manera se relaciona la satisfacción en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022?

Como objetivo general la investigación se planteó Determinar cómo se relaciona la atención al cliente y morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022. Asimismo, para cumplir con la solución a las problemáticas se planteó los siguientes objetivos específicos: **OE1:** Determinar de qué manera se relaciona la eficiencia con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022; **OE2:** Determinar de qué manera se relaciona la relevancia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022; **OE3:** Determinar de qué manera se relaciona la pertinencia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito

de Pangoa, Satipo, 2022 y **OE4**: Determinar de qué manera se relaciona la satisfacción en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

En relación a la justificación de la tesis fue necesario su realización porque es importante conocer el alcance de las variables de atención al cliente y morosidad para el óptimo funcionamiento de la microempresa; mucho más cuando en épocas actuales, gracias al desarrollo de la tecnología el cliente ha evolucionado y sus necesidades son muy específicas haciendo que los productos no siempre se ajusten o satisfagan sus expectativas. Como justificación teórica, la investigación fue la oportunidad de generar nuevo conocimiento en función de los hallazgos que se fueron produciendo, su confrontación y discusión con las investigaciones que precedieron procurando las mejores respuestas. (Bernal, 2016). Como justificación práctica, la investigación tuvo un enfoque práctico en el sentido de hacer que las microempresas logren la sostenibilidad en el mercado donde operan. (Bernal, 2016) y como justificación metodológica, la investigación siguió una orientación descriptivo-correlacional para analizar los comportamientos de las variables y conocer el nivel de relación en el contexto que se encuentran como propósito de una investigación científica. (Bernal, 2016).

La metodología se caracterizó por ser de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, no experimental, transversal, de campo. Para tal efecto, utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado; en todo su desarrollo se acompañó de la aplicación del código de ética de la Universidad Uladech Católica en sus aspectos éticos para la realización de la presente tesis.

Como resultados se obtuvo que el 43,9% de los asociados solo algunas veces están satisfechos con la atención al personal; el 36,1% considera que el personal no está preparado; el 59,1% considera que algunas veces ASEDAP resuelve los problemas en reclamo; también (48,0%) consideran que el personal no atiende, ni explica bien la atención a un problema. El 30,1% indica que el recibo de consumo no llega a tiempo a los domicilios; el 39,2% de los asociados indicó que algunas veces sus ingresos le permiten cumplir con el pago de su recibo.

Como conclusiones, en la prueba de hipótesis se determinó que existe correlación, prueba de ello se obtuvo como resultado el valor de $r_s=0,673^{**}$ al correlacionar la variable atención al cliente y la variable morosidad: correlación positiva, en este ejercicio se obtuvo el nivel de significancia de 0,000 que es menor a 0.001. En consecuencia, se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1: Atención al cliente

Castro (2020) en su tesis titulada: *Propuesta de mejoras a la atención al cliente en la empresa LOVE BY SYS S.A. de la ciudad de Guayaquil, Ecuador ubicada en la provincia de Guayas durante el periodo 2020*. Tuvo como objetivo general: Diseñar una propuesta de mejora en la atención al cliente para el incremento del volumen de ventas en la empresa Love by Sys S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, Ecuador provincia del Guayas, en el periodo 2020. La investigación fue de diseño: No experimental – Transversal, de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo. La población fue de 200000 personas, de la cual se aplicó un muestro aleatorio simple dando como resultado una muestra de 384 personas. La información se la realizó a través de la técnica de la encuesta dirigidas a los clientes y como instrumento de recolección de datos se usó un cuestionario de 15 preguntas con escala de tipo Likert. Obteniendo los siguientes resultados: Según las personas encuestadas el 85% consideran que la imagen del establecimiento es la adecuada, el 79% de las personas encuestadas, consideran que el personal de la empresa presenta un buena apariencia y pulcritud durante la realización del servicio, el 50% están de acuerdo con el grado de amabilidad y cortesía que brindan los empleados, el 72% de las personas consideran que los empleados no muestran preocupación por atender a sus clientes, el 64% consideran que la tienda Love by Sys, mantiene buenos canales de información para promocionar sus productos, el 63% consideran que los técnicos no cuentan con las herramientas

adecuadas para realizar las diferentes actividades, el 72% de los clientes perciben que los empleados de la tienda Love by Sys, no tienen un dominio pleno sobre los procesos en la gestión de las ventas, el 60% consideran que no tienen un conocimiento absoluto sobre los precios, tallas y colores de las prendas que existen en la tienda, el 76% consideran que la tienda realiza una adecuada publicidad, el 72% de los encuestados percibieron que la atención personalizada es insuficiente, el 72% opinan que el personal de la tienda Love by Sys no realizan puntualmente las entregas a domicilio, el 76% consideran que la entrega de las prendas en sus domicilios no es la más adecuada, el 79% de los clientes consideran que los precios de las prendas y productos en general son adecuados, el 76% consideran que el personal que labora en la tienda no tiene dominio de la forma en que deben acercarse a los clientes para ofrecer los diferentes productos que existen en la tienda. La investigación concluye: A partir de la información recopiladas por medio de las diferentes fuentes bibliográficas, se fundamentaron los aspectos esenciales sobre la atención al cliente y las circunstancias que inciden en la disminución de las ventas por parte de la empresa. Se analizaron los resultados obtenidos de la investigación para comprender la situación de la tienda Love by Sys respecto a la mala atención al cliente, aplicando la investigación cuantitativa para demostrar que no existe fidelización y satisfacción por parte de los clientes. Se instauraron una serie de mejoras en forma de plan para garantizar una mejor gestión respecto a los procesos y procedimientos que siguen en la actualidad la tienda Love by Sys, con la finalidad de lograr el éxito empresarial.

Lucero (2018) en su tesis titulada: *Medición de la satisfacción del servicio de atención al cliente (caso: empresas de recreación)-Universidad Autónoma del Estado de México*. Tuvo como objetivo general: Diseñar estrategias que permita la medición

de la satisfacción del servicio de atención que se le ofrece al cliente en una Empresa de Recreación, con el propósito de brindar un servicio de calidad a sus clientes, logrando la satisfacción de las necesidades de los usuarios. La investigación fue de diseño: No experimental – Transversal, de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo. La población fue de 01 empresa de recreación, de la cual se toma como muestra de estudio e investigación a todos los usuarios asistentes a ella. La información se la realizó a través de la técnica de la encuesta dirigidas a los clientes y como instrumento de recolección de datos se usó un cuestionario de 17 preguntas con escala de tipo Likert. Obteniendo los siguientes resultados: el 51% de las personas contactaron con el servicio al cliente por teléfono, el 42% de las personas calificaron al servicio de atención al cliente, en la resolución del problema como malo, el 56% calificó la rapidez de la respuesta por teléfono de manera regular, el 62% de las personas entrevistadas califican la facilidad para contactar con el servicio de atención a clientes de manera regular, el 58% de las personas entrevistadas califican el servicio de rapidez por mail como malo, el 48% de las personas encuestadas califica de manera regular el profesionalismo de la persona que los atendió, el 43% de las personas entrevistadas consideran excelente la paciencia de la persona que los atendió, el 60% de la población entrevistada dice que la persona que los atendió entendió regularmente su problema, el 50% manifiesta que le escucharon de forma regular, el 42% manifiesta que recibió un trato regularmente cortés, el 44% manifiesta haber recibido solución a su problema de forma regular, el 72% refiere que fue regularmente eficiente la atención, el 68% refiere que fue regularmente eficiente la amabilidad, el 70% refiere que fue regularmente se expresaron de forma clara y fácil de entender. La investigación concluye: En este trabajo de investigación se presentó el desarrollo, estudio y finalidad

del servicio de atención a clientes para tener la completa satisfacción de los mismos. El servicio de atención a clientes es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo. Se obtuvo un resultado de gran importancia donde la investigación arroja que el servicio que ofrece la empresa de recreación turística no es del todo deficiente, pero que los socios miembros de dicho club piden que existan mejoras continuas en el funcionamiento del servicio de atención al cliente que éste brinda para mejor resultado. Se destacó que para que exista un funcionamiento correcto de la empresa de recreación turística, tienen que ir ligados todos los departamentos que la constituyen, pero dando mayor énfasis al servicio de atención a clientes ya que con este obtendremos la medición de la satisfacción de los clientes para detectar las fallas latentes y poder darles la mejor solución.

Gómez & Martínez (2018) en su tesis titulada: *Propuesta de estrategia de mejoramiento del servicio al cliente en empresas pymes en Bogotá*. Tuvo como objetivo general: Proponer estrategias de mejoramiento de servicio al cliente en empresas PYMES en Bogotá, con base en las buenas prácticas internacionales en México. La investigación fue de diseño: No experimental – Transversal, de tipo cuantitativo y de nivel aplicada - descriptivo. La población fue de 04 empresas de diferentes sectores económicos en Bogotá y 04 empresas en México, en la cual se utilizó una muestra representativa de personas aplicando la técnica de muestreo no probabilístico discrecional o por juicio. La información se la realizó a través de la técnica de la encuesta dirigidas a los clientes y como instrumento de recolección de datos se usó un cuestionario de 16 preguntas con escala de tipo Likert y nominal. Obteniendo los siguientes resultados: el 57% de los encuestados opinan que no se

cuenta con una política de servicio al cliente en todas las empresas, el 57% opinan que no se realizan análisis sistemáticos de investigación de mercados. Sin embargo, el 100% de las empresas opinan que realizan estudios sistemáticos de análisis de sus productos, el 71% de las empresas realizan estudios sistemáticos de análisis del consumidor y el 57% de las empresas realizan estudios sistemáticos de análisis del precio. El 57% opinan que el canal más utilizado para brindar información acerca de los productos o servicios en las empresas es la página web. El 71% están de acuerdo en que informan a sus clientes sobre los medios que tienen habilitados para hacer efectivos sus derechos de reclamos y quejas, así como los tiempos de espera a las respuestas de sus solicitudes. El 86% opinan que resuelven las peticiones, quejas y reclamos que sus clientes presentan de forma personal o a través de sus diferentes canales que ofrecen, para que los manifiesten, respecto a sus productos o servicios ofrecidos. El 71% de empresas opinan que tienen un área encargada se centralizar y dar trámite a las incidencias reportadas por los clientes. El 100% de empresas coinciden en que ningunas generan programas de lealtad y de recompensa con sus clientes. El 57% opinan que desarrollan productos o servicios personalizados para los clientes. El 86% manifiestan que su empresa desarrolla productos para diferentes segmentos de clientes. El 71% manifiestan que el mecanismo más utilizado para evaluar los productos o servicios es a través de encuestas. La investigación concluye: La investigación realizada demuestra que es posible aplicar estrategias de mejoramiento de servicio al cliente, asequibles a las PYMES en Bogotá debido a que existen en el mercado herramientas gratuitas y de fácil acceso. El levantamiento de información en ambientes de desarrollo externo realizado en México permitió evidenciar que la brecha entre Colombia y este país respecto a las herramientas usadas

de servicio al cliente no presentan grandes diferencias. El uso de la tecnología por empresas en México orientada a los clientes les ha permitido mantenerlos más cercanos al disponer de más canales de comunicación más asequibles como aplicaciones móviles que les permiten interactuar más cómodamente. Existen mecanismos para evaluar el servicio recibido, sin embargo, ni en las empresas mexicanas ni en las colombianas se cuenta con herramientas suficientes para generar trazabilidad. En el mercado cuenta con tecnología de fácil acceso para manejo de PQRSF los cuales son desconocidos por las empresas y están en continuo desarrollo. Existen herramientas asequibles a las organizaciones que pueden aportar un valor agregado al servicio suministrado y que permite mantener los niveles de servicio en crecimiento al permitirle a los clientes calificar el servicio recibido para su posterior análisis y planes de mejora. Poner a disposición nuevos canales de comunicación en las empresas por los cuales los clientes puedan manifestar sus inconformismos no es suficiente si no se cuenta con personal idóneo para su atención.

Antecedentes nacionales

Variable 1: Atención al cliente

Flores (2019) en su trabajo de investigación: *Calidad de servicio de atención al Cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima norte-2018*, presentado en la Universidad César Vallejo. Tuvo por objetivo general determinar la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima norte-2018. Como metodología de investigación se siguió el enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo. La población y muestra tomó a 500 usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL S.A; para

determinar ambas variables se empleó dos cuestionarios de escala de Likert con preguntas cerradas. Como resultados de la variable calidad de servicio de atención al cliente del Sedapal. S.A. se determina que el 48,8% un nivel regular, y el 51,2% respondió que el nivel de Calidad de servicio percibido de la institución es bueno. En su dimensión Eficiencia, el 53,2% percibe un nivel regular, y el 46,8% respondió que el nivel de Eficiencia en el servicio percibido de la institución es bueno. Como conclusiones, se ha demostrado que respecto a calidad de servicio de atención al cliente un 0,% de clientes del servicio perciben una buena calidad del servicio, el 48,8% un nivel regular, y el 51,2% respondió que el nivel de Calidad de servicio percibido de la institución es mala; respecto a Eficiencia en el servicio el 0, % de clientes del servicio perciben una buena calidad del servicio, el 53,2% un nivel regular, y el 46,8% respondió que el nivel de Eficiencia en el servicio percibido de la institución es mala; respecto a la dimensión Relevancia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte, 2018, que el 0% de clientes del servicio perciben una buena calidad del servicio, el 48% un nivel regular; el 52% respondió que el nivel de Relevancia en el servicio percibido de la institución es mala; respecto a la dimensión Pertinencia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte que el 0,8% de clientes del servicio de agua potable y alcantarillado, perciben una buena calidad del servicio, el 49,6% un nivel regular, y otro 49,6% respondió que el nivel de Pertinencia en el servicio percibido de la institución es mala y respecto a la dimensión Satisfacción en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte que el 0,0% de clientes, perciben una buena calidad del servicio, el 49,6% un nivel regular, y el 50,4% respondió que el nivel de Pertinencia en el servicio percibido de la institución es mala.

Chunga (2018) en su trabajo de investigación: *Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay*, presentado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Tuvo por objetivo general demostrar la forma en que los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay. Como metodología, la investigación fue aplicada, de diseño no experimental y de corte transversal habiéndose utilizado el enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 150 personas entre funcionarios y empleados que laboran en sus distintas oficinas, mediante el muestreo aleatorio simple se determinó la muestra, la misma estuvo conformada por 108 personas. Los materiales y métodos que se emplearon para la recolección de datos fue la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario que se aplicó en la muestra correspondiente. Para el procesamiento de la información se utilizó el programa estadístico SPSS y los estadísticos descriptivos, se empleó para la prueba de las hipótesis la herramienta estadística no paramétrica Chi Cuadrada.

Cornejo (2017) desarrolló un ensayo denominado Análisis de la intervención social para la mejora de las prácticas en el uso del agua potable y alcantarillado de la población beneficiaria del proyecto de rehabilitación de redes de agua potable y alcantarillado lote 3 de SEDAPAL, Comas, Lima. Mediante la cual realizó entrevistas a intermediarios locales, al agrupamiento de mediación colectiva del plan y a la intermediaria por SEDAPAL. El marco teórico se encuentra instituido por los ángulos de desarrollo humano, el comunitario y de medio ambiente, la ley de recursos hidráulicos, así como los planes del Ministerio de Vivienda, de SEDAPAL, de la compañía constructora operadora del plan, al igual que sus informes. Se aprecia que

los consumidores que pasaron por la entrevista no tienen saberes adecuado de sus derechos y obligaciones y acuden al centro de servicio en caso de facturación elevada tras la instalación de medidores. Asimismo, no apreciaron la modificación trascendente posterior al plan; indican que la agrupación colectiva antepuso la precaución de imprevistos para agilizar la obra y no su adiestramiento. Definitivamente, excluyen las razones de este proyecto, empero, igualmente lo perciben de forma positiva y consentirían otra análoga por sus beneficios tales como fuentes mejor abastecidas del suministro de agua se incrementaron de 58.9% a 82.3%, y la que posee ingreso a servicios de aseo mejorados se acrecentó de 49% a 77.8%.

Larrañaga (2017) en su trabajo de investigación: *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. Tesis para optar el grado universitario de: Magíster en gestión pública. La investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal Comas 2016”, tuvo como finalidad en su investigación, establecer el vínculo entre la dirección gerencial y calidad de la asistencia en Sedapal – Comas 2016, a partir del ángulo de los empleados. La clase de estudio de acuerdo su fin fue elemental, de ángulo de cantidad, de nivel relacional, de alcance colateral y diseño no empírico. La muestra se conformó por empleados de Sedapal – Comas 2016, esta se conforma de 156 profesionales, con el cual se llevó a cabo un recuento. Para establecer, aprobar y manifestar la fiabilidad de los utensilios se calculó la legitimidad de la materia por medio del método de criterio de profesionales, siendo así el instrumento informe de valoración de profesionales de las variantes de estudio; se empleó el método de encuesta y su instrumento el cuestionario, con incógnitas tipo Gradación de Likert. Para la credibilidad de los utensilios se destinó el Alpha de Cronbach. La encuesta consintió establecer el vínculo entre la dirección gerencial y la naturaleza de

asistencia en Sedapal – Comas 2016, una intermediación desde los empleados. Ultimando que la dirección gerencial y naturaleza de asistencia en Sedapal – Comas 2016 poseen vinculación estrecha, desde la perspectiva de los trabajadores.

Variable 2: Morosidad

Maldonado & Vidarte (2020) en su trabajo de investigación: *Evaluación de la morosidad para mejorar la recaudación en la empresa Electronorte SA sede Chiclayo 2019*, presentado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tuvo por objetivo general proponer estrategias de evaluación de la morosidad, para mejorar la recaudación en la empresa Electronorte S.A. – Sede Chiclayo 2019. El enfoque del presente estudio es cuantitativo y el diseño del mismo es no experimental de tipo explicativo-propositivo. La muestra estuvo conformada por 383 usuarios de Electronorte S.A., sede Chiclayo, a quienes se les aplicó un cuestionario tanto para las variables morosidad y recaudación, también se realizó una guía de análisis documental para identificar el índice de morosidad. Como resultados, la variable morosidad tiene un nivel alto por el 67.9% de los resultados, mismos que son originados porque se ha demostrado que la dimensión factores de la morosidad presentaron un alto nivel de injerencia, así como la dimensión causas de la morosidad que también supusieron un nivel alto, esto se refuerza con el índice de morosidad detectado, siendo el mes de agosto el mes con un mayor porcentaje (16.9%) y con una tendencia creciente. Como conclusiones, la incidencia de la morosidad de los usuarios de Electronorte S. A., muestran un nivel alto, dado que los factores de morosidad caracterizaron la situación de los usuarios, así como mostrar que cuentan unas causas para ser morosos, esto a su vez se refuerza con la tendencia de morosidad por parte de la entidad, registrándose

para el año 2019 una morosidad del 11.4% con una tendencia al alza. Se pudo comprobar también la baja recaudación que cuenta la entidad, tanto desde la perspectiva de los usuarios como por la data recabada, debido a que en su mayoría han podido catalogar que el proceso de cobranza de la entidad no es el correcto, al menos no para los objetivos organizacionales, así como presentar factores que perjudiquen la cobranza, aunque en este punto existe paridad entre los que presentaron niveles altos y bajos, pero, de acuerdo con el nivel de recaudación, es el primer semestre del año donde se registra un crecimiento, ya para octubre alcanza a recaudar S/34,804 soles, sí bien, noviembre y diciembre aumenta, pero la tendencia marca un decrecer para el 2020. También, se pudo verificar las alternativas para optimizar la gestión de cobranza y reducir el nivel de morosidad de los usuarios, que las estrategias van a permitir tener una mayor recaudación pues se cubren vacíos de información y accesibilidad de la población, así como apertura a negociar las deudas que queden pendientes, con la aplicación de estas estrategias también se podrá reducir la morosidad de Electronorte S.A. – Sede Chiclayo, finalmente, las estrategias de evaluación de la morosidad, plantean y refuerzan la perspectiva que se tiene actualmente con la gestión de deuda de los usuarios, así como dotar de otras alternativas para incrementar la recaudación mediante mayor accesibilidad a la población en el pago de sus recibos de energía eléctrica.

Agurto y Córdova (2017) en su trabajo de investigación: *Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú - un estudio para el periodo 2001-2016*, la finalidad de la investigación fue analizar los determinantes de la morosidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú, instituciones microfinancieras. Se empleó para el desarrollo del estudio el modelo de

MCO el pronóstico fue del 2001 y 2016. Entre las principales conclusiones se destaca la alta asociación estadística en todas las variables del modelo, teniendo una consideración importante en el caso de la morosidad el aumento de la cantidad de agencias y colocaciones.

Choque (2017). En su investigación titulada “Debilidades en evaluación de créditos agropecuarios referidos a ingresos y egresos, seguimiento de cuotas pactadas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes - Oficina Juliaca: 2015”, tuvo por objetivo analizar las principales debilidades referidas a ingresos y egresos en la evaluación de créditos agropecuarios, seguimiento y retraso en el pago de las cuotas pactadas de los créditos otorgados por Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes - Oficina Juliaca: 2015. La población para el presente estudio está conformada por 1260 expedientes, para fijar la muestra accedimos a las facilidades que la empresa nos brindó, ya que según Fassio, Pascual, y M Suárez (2004), se debe incluir como muestra a los casos que se tiene acceso y disponible. Para realizar esta investigación se aplicó el enfoque mixto, diseño transversal no experimental, método deductivo - analítico, tipo de investigación descriptiva, técnica de investigación documental; para el procesamiento de información se aplicó la estadística descriptiva y distribución de frecuencias. Se utilizó la revisión y análisis de expedientes de créditos. El estudio concluye que una de las falencias en la evaluación crediticia es considerar entradas sobreestimados y salidas subestimadas, asimismo se consideran utilidades de otros ingresos sin adjuntar el sustento fehaciente; respecto al seguimiento de créditos se identificó que los asesores de negocios no realizan el seguimiento necesario. Por ende, se presentan retrasos en las cuotas pactadas entre la entidad financiera en estudio y los prestatarios, lo cual genera el incremento de la cartera de morosidad de la entidad

financiera en estudio. Finalmente se propone lineamientos concernientes a la evaluación crediticia y seguimiento de los préstamos agropecuarios.

Morales y Vargas (2017), en su investigación Identificar los factores y la influencia de los índices de morosidad en una empresa comercializadora de producto de electricidad. Pontificia Universidad Católica del Perú. La metodología de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de nivel descriptivo-explicativo, la muestra fue compuesta por 51 empresas que son los clientes, se les aplicó una encuesta, llegando a concluir que el nivel de morosidad de los clientes que compran los productos de electricidad se encuentran influenciados en primer nivel por la variable Capital (línea de crédito, pequeño: el 50% de valor de crédito, mediano: el 60% del crédito, grande: 80% de crédito), luego por la variable Colateral (Condiciones de pago: pequeño: 30 días útiles, mediano: 45 días útiles, grande: 60-90 días útiles) y la variable Carácter (hábitos de pago: pequeño: 100%, mediano: 95%, grande: 90%) la cual afecta el nivel de morosidad de estos respectivamente.

Antecedentes locales

Variable 1: Atención al cliente

Sánchez (2019) Calidad del Servicio Público y cumplimiento de pago de Arbitrios en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2018 presentado en la Universidad César Vallejo. Tuvo por objetivo general determinar la relación entre Calidad del Servicios Públicos y Cumplimiento de pago de Arbitrios en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2018. Como metodología, la investigación fue de tipo de investigación cuantitativa, no experimental correlacional, asimismo para analizar el cumplimiento de pago de los arbitrios. Por consiguiente, se realizó una

encuesta a 360 usuarios de las 18 comunas en la cual está dividido el distrito, las encuestas recogidas son de Agrupaciones Familiares, Asentamientos Humanos y pueblos jóvenes de una población de 5500 propietarios de predios. Como resultados, un 59,7 % consideraron regular la calidad de servicio, mientras que el 52,2 % dijeron que en el cumplimiento de pagos existe morosidad. La prueba de hipótesis fue que existe una relación positiva con un valor de correlación de Rho Spearman de 0,451 entre ambas variables en la municipalidad de San Juan de Lurigancho.

Variable 2: Morosidad

Mendoza (2020) en su trabajo de investigación: *Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali* presentado en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tuvo por objetivo general identificar los factores determinantes de la morosidad en los créditos microempresa en la Caja Huancayo agencia Aguaytía en base a la información del período 2017. Como metodología de investigación se siguió el método descriptivo explicativo. Se aplicó un cuestionario de encuesta anónima (opción múltiple y de Likert) en una muestra de 130 participantes. Como resultados, en el grupo predominaron los clientes con las siguientes características; el 50,8% está en dicha situación por una mala administración del negocio; el 26,9% están en dicha situación por un bajo nivel de ingresos en las ventas y el 15,4% por poca rotación de mercaderías. En cuanto a las deudas con las entidades financieras, el 37,7% tenían créditos con 3 entidades financieras, el 33,1% con 2 entidades financieras y el 15,4% de 4 a más entidades. Para explicar la morosidad en Caja Huancayo, agencia Aguaytía, se correlacionaron la variable evaluación crediticia con la variable

morosidad de los créditos ($0,016 < 0,05$) siendo mayor el margen se determina que existe correlación entre las variables de estudio por lo que se acepta la hipótesis planteada de que los factores determinantes de la morosidad son la deficiente evaluación crediticia en los créditos otorgados. El estudio recomienda que el área de admisión de créditos de la agencia Aguaytía debe exigir un mayor rigor en presentación de propuestas y perfilamientos de los clientes potenciales; incidiendo en la evaluación cualitativa y cuantitativa de los expedientes, asimismo se debe crear directivas en donde los asesores senior capaciten a los de menos experiencia en el mercado laboral.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Variable 1: Atención al cliente.

Definición.

La preocupación por brindar un buen servicio y la correspondiente satisfacción de cliente también alcanza a aquellas instituciones o empresas que se encargan de las conocidas *tareas sociales*, es decir las empresas que brindan servicio de energía eléctrica, agua, salud, seguridad, entre otras. La situación es que esta tendencia es propia de estos tiempos y también se deben lograr los mismos objetivos que una empresa privada, (Pat, 2017).

La atención al cliente, para este tipo de organizaciones es también la preparación en relación a los atributos de valor que el cliente considera se deben considerar para que su percepción sea positiva y en consecuencia proyectar una imagen positiva de la empresa responsable de brindar el servicio.

Dimensiones e indicadores de atención al cliente.

Dimensión eficiencia:

Esta dimensión refiere que la atención al cliente de darse en el marco de la calidad. La calidad es un propósito incesante de mejoría continua. Para lograrla, se requiere de perseverancia, con la intención de perfeccionar el servicio o producto. Esto puede involucrar mejorar procesos internos, reducción de costos, aumentar eficiencias en el personal con liderazgo. En estos último, sería consecuente asignar a los trabajadores o actores del servicio, objetivos para la mejoría de la calidad y el rendimiento, (Torres et al., 2019).

Indicadores:

- **Satisfacción:** es la percepción del cliente o usuario al finalizar la realización o adquisición de un producto o servicio, (Torres et al., 2019).
- **Calidad de atención:** Son las cualidades de excelencia en la atención al cliente que brinda un determinado grupo o empresa, (Torres et al., 2019).

Dimensión relevancia del servicio:

Partiendo de la premisa de Druker (1990) (...) “la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”, el servicio en sí es importante para el usuario y es por ese valor que está dispuesto a adquirirlo, (Torres et al., 2019).

Indicadores:

- **Confianza:** se relaciona a la expresión de seguridad que expresa el servicio durante su atención. Generalmente, es la percepción resultante de un servicio brindado con excelencia, (Torres et al., 2019).

Dimensión Pertinencia:

Este concepto es un aspecto que debe contener un servicio para que sea valorado: la oportunidad, en ese sentido, está en cuestión la percepción del cliente o usuario “acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio”, (Torres et al., 2019).

Indicadores:

- **Reconocimiento:** Es el nivel de identificación, de parte del cliente usuario, respecto al nivel de conformidad experimentado del servicio prestado, (Torres et al., 2019).
- **Capacitación:** es el nivel de adiestramiento y disponibilidad que muestra los actores que brindan el servicio al cliente y quien espera hallar excelencia en la preparación para brindar el servicio, (Torres et al., 2019).

Dimensión Satisfacción en el servicio:

Esta dimensión refiere a la percepción de complacencia del cliente por la compra de un producto o uso de un servicio. Para las empresas de servicio como agua

potable dirigido a un público cautivo, el servicio que se brinda a través del personal debe manifestar el propósito de prestación, (Torres et al., 2019).

Indicadores:

- **Conformidad:** el indicador muestra el nivel de asentimiento que percibe el cliente o usuario del servicio como evidencia de satisfacción, (Cabello, 2022).
- **Equilibrio:** este indicador hace referencia a la coherencia que se desprende de la satisfacción del cliente respecto a la dedicación y recursos disponibles para ejecutar la atención al cliente, (Brodersen, 2020).

2.2.2. Variable 2: Morosidad

Definición.

La morosidad es una condición que afecta la salud económica de una entidad, sea privada o pública. Esta condición es producto de la falta de supervisión adecuada de la contabilidad en determinar oportunamente de anomalías en los puntos de recaudación de la empresa y así como en los pasivos corrientes. Puede afectar la salud financiera de la empresa y comprometer la capacidad operativa de esta, (Ardila, 2018, p.22).

Dimensiones e indicadores de morosidad.

Dimensión Factores de la morosidad.

Esta dimensión refiere la identificación de los factores de índole social o institucional que generan la morosidad como consecuencia de su influencia.

Morosidad es el rompimiento del compromiso asumido por una prestación brindada al usuario terminarla por un servicio social, como es la energía, saneamiento, agua, salud y otros.

Algunos de estos factores, pueden ser objeto de influencia, es decir evadidos o negociados por los propios usuarios.

Indicadores:

- **Sociales y económicos**, son los factores relacionados a las condiciones sociales que afectan la comunidad, como por ejemplo falta de trabajo, salud, índice de pobreza, situación económica crítica que tiene influencia en los ingresos y que pueden repercutir en el cumplimiento de pago de los servicios sociales, (Maldonado & Vidarte, 2020).
- **Factores institucionales**, se refiere a aquellos generados por las propias instituciones. Son condiciones en las que los usuarios no tienen influencia, (Maldonado & Vidarte, 2020).

Dimensión Causas de la morosidad

Esta dimensión se relaciona a identificar que aspecto es generador de la morosidad del usuario del servicio que recibe la prestación de una entidad o empresa prestadora de servicio de agua potable, (Maldonado & Vidarte, 2020).

Indicadores:

- **Actividad económica**, es el aspecto relacionado a la capacidad económica del usuario del servicio de agua potable, (Maldonado & Vidarte, 2020).

- **Aplazamiento de pagos**, este indicador refiere a la extensión de la fecha de pago original, como indicador de tolerancia, (Maldonado & Vidarte, 2020).
- **Cultura de morosidad**, este indicador mide la frecuencia de impuntualidad de pago del servicio de agua potable frente a la ampliación de otras opciones de pago, por ejemplo, el virtual, (Maldonado & Vidarte, 2020).
- **Posición económica**, este indicador refiere a la frecuencia de corte del servicio frente a las opciones de pago, (Maldonado & Vidarte, 2020).
- **Escaso conocimiento**, el indicador mide el nivel de conocimiento del usuario respecto a los servicios a su disposición para el pago de agua potable, (Maldonado & Vidarte, 2020).

2.3. Marco conceptual de la investigación

- **Agua potable**,
Líquido apto para el consumo humano, también para preparar sus alimentos y otros fines como higiene, (Larrañaga, 2017).
- **Cobranza**,
Proceso de recuperación co-activa de un importe de dinero respecto a un producto o servicio prestado, (Larrañaga, 2017).
- **Deudor**,
Individuo que incumple compromiso de pago por adquisición de producto o servicio prestado, (Larrañaga, 2017).

- **Recibo,**

Es el documento que notifica el importe por el servicio social prestado, que puede ser agua potable, energía, u otros, con periodicidad usualmente mensual, (Larrañaga, 2017).

- **Recaudación,**

Sistema administrativo de las empresas para controlar el importe de dinero por el servicio social prestado a los usuarios, (Larrañaga, 2017).

- **Usuario,**

es el individuo que percibe el servicio brindado por la empresa prestadora de servicio social, (Larrañaga, 2017).

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación atención al cliente y morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable Asedap-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022, se planteó hipótesis por ser una investigación de tipo descriptiva-correlacional, en el propósito de conocer la relación existente entre ambas variables.

Al respecto, se formulan hipótesis en las investigaciones para probar el impacto que tienen algunas variables entre sí o variable en relación a otro, (Bermúdez y Rodríguez, 2015).

Para tal efecto se plantearon la hipótesis general y las hipótesis específicas:

3.4.1. Hipótesis general:

Existe relación entre la atención al cliente y la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

Se planteó la siguiente prueba de hipótesis:

H0: Existe relación significativa entre la atención al cliente con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

H1: No existe relación significativa entre la atención al cliente con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

3.4.2. Hipótesis específicas

HE1: La eficiencia se relaciona significativamente con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

Se planteó la siguiente prueba de hipótesis:

H0: Existe relación significativa entre la eficiencia con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

H1. No existe relación significativa entre la eficiencia con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

HE2: La relevancia en el servicio se relaciona significativamente con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

Se planteó la siguiente prueba de hipótesis:

H0: Existe relación significativa entre la relevancia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

H1. Existe relación significativa entre la relevancia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

HE3: La pertinencia en el servicio se relaciona significativamente con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

Se planteó la siguiente prueba de hipótesis:

H0: Existe relación significativa entre la pertinencia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

H1: No existe relación significativa entre la pertinencia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

HE4: La satisfacción en el servicio se relaciona significativamente con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022

Se planteó la siguiente prueba de hipótesis:

H0: Existe relación significativa entre la satisfacción en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

H1: No existe relación significativa entre la satisfacción en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Según Hernández et al., (2014), el alcance descriptivo se da desde la recopilación de la información respecto a las características y percepciones de las variables involucradas en el fenómeno en estudio. Seguidamente, el alcance correlacional se realiza con la finalidad de comprender qué relación existe o el nivel de correspondencia entre dos o más variables contextualizadas en una muestra particular. Es decir, se identifica un patrón predecible mediante el cual se asocian ciertas variables que puedan lograr un patrón que explique el nivel de relación que existe en un grupo o población. En la presente investigación el diseño fue no experimental, transversal y descriptivo-correlacional.

No experimental

Una investigación tiene carácter no experimental cuando se basa en conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador. Para Pino (2018), no se manipula las variables cuando se observa el estado existente de la investigación, no existe control en las variables ni se influyen en ellas (p.271).

La investigación Atención al cliente y morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022, fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente las variables, solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Transversal o transeccional

La investigación siguió un diseño de corte transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo determinado. Para Pino (2018), también denominado transeccional y se trata de la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (p.154).

La investigación Atención al cliente y morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado con un inicio y fin, específicamente el año 2022.

Descriptivo - Correlacional

Como fuente teórica, una investigación tiene características descriptivo-correlacional, cuando además de describir el comportamiento de las variables estudiadas, se establece el nivel de correlación que existe entre ellas, (Pino, 2018).

4.2 Población y muestra

Población

Pino (2018), sostiene que una población “es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones (características) predeterminadas”, (p.66).

Para la investigación la población es finita conformada por 1,300 asociados de la microempresa de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa del distrito de Pangoa, Satipo, 2022 según información facilitada por la gerencia.

Muestra

Para hallar la muestra se utilizó la fórmula de población finita para investigaciones cuantitativas.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

| | | |
|----------|-------------------------|-----------------|
| N | Población | 1,300 asociados |
| Z | Nivel de confianza | 95% (1.96) |
| P | probabilidad de éxito | 0.5 |
| q | probabilidad de fracaso | 0.5 |
| e | Margen de error | 5% (0.05) |

Siendo:

$$n = \frac{1300 \times 1.96 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05) \times (0.05) \times (1300-1) + (1.96) \times (1.96) \times 0.5 \times 0.5} = \frac{1248.52}{4.2079}$$

$$n = 296.70$$

$$n = 296 \text{ asociados usuarios.}$$

Como resultado de la aplicación de la referida fórmula se determinó la cantidad de 296 asociados o usuarios a encuestar para ambas variables.

Como sustento citamos a Pino (2018) que afirma: “en las muestras todas las unidades, casos o elementos de la población tiene al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra”, (p.450).

Criterios de inclusión

- Clientes y/o usuarios.

Criterios de exclusión:

- Gerente de la microempresa
- Administrador
- Personal en general
- Proveedores

4.3 Definición y operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Definición operacional | Indicadores | Ítems | Fuente | Escala |
|---------------------|--|-----------------------------|--|----------------|--|---------|--------|
| Atención al cliente | Es la dedicación y preparación puesta a disposición del cliente para que su experiencia sobre el producto o servicio que recibe sea de su satisfacción, (Alcaide, 2017). | Eficiencia | El servicio al usuario debe conllevar un valor adicional conducente a la satisfacción (Alcaide, 2017). | Satisfacción | 1.- ¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del personal? 2.- ¿Al interior de ASSEDAP, la amabilidad y cortesía le han dejado satisfecho? 3.- ¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio que presta ASSEDAP? | Usuario | Likert |
| | | Relevancia en el servicio | | Confianza | 4.- ¿Le es fácil y rápido obtener respuestas a sus reclamos? 5.- ¿Considera que la visión de ASSEDAP tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes? 6.- ¿Le hace sentir en confianza el personal que lo atiende? 7.- ¿Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo? | | |
| | | Pertinencia en el servicio | | Reconocimiento | 8.- ¿Cumple ASSEDAP con las expectativas de atención oportuna general? 9.- ¿Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo que usted espera? | | |
| | | Satisfacción en el servicio | | Capacitación | 10.- ¿El personal que lo atendió le explico correctamente el problema y la solución de su reclamo? | | |
| | | | | Conformidad | 11.- ¿Al culminar su caso usted siente que le han solucionado el problema de manera definitiva? 12.- ¿Hay atención adecuada que le permita determinar que la atención es oportuna y correcta? | | |
| | | | | Equilibrio | 13.- ¿El equipo de reclamos se esmera y preocupa por su caso hasta solucionarlo? 14.- ¿El tiempo que dura su consulta es suficiente y adecuado para solucionar sus reclamos? | | |

Nota: elaboración propia

| Variable | Definición | Dimensiones | Definición | Indicadores | Ítems | Fuente | Escala |
|-----------|--|--|--|--|---|---------|--------|
| | conceptual | | operacional | | | | |
| Morosidad | La morosidad demuestra diversas causas que son la fuente de una sustancia individual o legal característica, no presenta ninguna probabilidad de que la anulación que fue acordada con la entrega del compromiso tenga éxito. (Maldonado & Vidarte, 2020). | Factores de la morosidad Causas de la morosidad | La morosidad se presenta cuando no se cumple con los plazos de pago previamente pactados o establecidos por parte de la entidad. | Sociales y económicos Factores institucionales Actividad económica Aplazamiento de pagos Cultura de morosidad Posición económica Escaso conocimiento | 1.- ¿Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo? 2.- ¿Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo? 3.- ¿Llega su recibo de agua potable a tiempo? 4.- ¿Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado? 5.- ¿Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de agua potable? 6.- ¿Siente que sus ingresos económicos le permiten cumplir oportunamente con el pago del recibo? 7.- ¿ASEDAP suele resolver sus quejas y reclamos? 8.- ¿ASEDAP incentiva el pago oportuno de su recibo? 9.- ¿Ha usado otros puntos de recaudación externos? 10.- ¿Paga su recibo de agua potable de manera oportuna? 11.- ¿Usa módulos virtuales para pagar su recibo de agua potable? 12.- ¿Frecuentemente ha recibido corte del servicio de agua potable por incumplimiento de pago? 13.- ¿Es adecuado el horario de atención al cliente en ASEDAP? 14.- ¿Confía en otros medios de pago a parte del presencial? | Usuario | Likert |

Nota: elaboración propia

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Pino (2018) considera que la encuesta es una técnica de recolectar información que consiste en la elección de una serie de datos que las personas deben responder sobre la base de un cuestionario.

Para realizar el trabajo de campo se utilizó la técnica de encuesta que permitió aplicar en contraparte el instrumento a la muestra poblacional determinada, se trata de un método más apropiado, confiable y válido, inclusive se puede aplicar los medios digitales como el correo electrónico o Whats App.

Instrumentos

Pino (2018) define que “el instrumento presenta un número determinado de preguntas formuladas en función de los propósitos de la investigación y en un orden o formato específico” (p.256).

Para el trabajo de campo existió el diseño de dos instrumentos; una para cada variable de la investigación dirigidos a los asociados usuarios. Estos cuestionarios permitieron obtener la información necesaria de las variables destinadas para lograr los objetivos de investigación y como tipo de respuesta se utilizó la escala de Likert.

Los instrumentos son:

Variable: Atención al cliente

- Instrumento de 14 preguntas dirigidas a los asociados de la microempresa de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa del distrito de Pangoa, Satipo, 2022 seleccionados como muestra de la investigación. (Anexo 3)

Variable: Morosidad

- Instrumento de 14 preguntas dirigidas a los asociados de la microempresa de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa del distrito de Pangoa, Satipo, 2022 como muestra de la investigación. (Anexo 4)

Asimismo, comprobar la correlación entre las variables se utilizará la prueba estadística de correlación de Pearson:

-1.00 = correlación negativa perfecta

-0.90= correlación negativa muy fuerte

-0.75= correlación negativa considerable

-0.50= correlación negativa media

-0.25= correlación negativa débil

-0.10= correlación negativa muy débil

0.00= No existe correlación alguna entre las variables

+0.10= correlación positiva muy débil

+0.25= correlación positiva débil

+0.50= correlación positiva media

+0.75= correlación positiva considerable

+0.90= correlación positiva muy fuerte

+1.00= correlación positiva perfecta (A mayor X, mayor Y o “a menor X, menor Y, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante), (Hernández et al., 2014).

7.7 Plan de análisis

Para el trabajo de investigación se realizó en primer momento el procesamiento de la información de los datos elaborando una base de datos con el uso del excel y word para la documentación. También el uso del SPSS para los cálculos estadísticos y tabulaciones. Los resultados obtenidos fueron confrontados con los antecedentes y marco teórico consignado en la tesis.

Al respecto, Pino (2018) explica este paso de la siguiente manera: “consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objetivo de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el correspondiente análisis” (p.198).

4.6 Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS |
|--|--|--|--|--|---|---|
| <p>Problema general ¿Cómo se relaciona la atención al cliente y morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022?</p> | <p>Objetivo general Determinar cómo se relaciona la atención al cliente y morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.</p> | <p>Hipótesis general La atención al cliente se relaciona significativamente con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.</p> | <p>Variable Independiente</p> <p>Atención al cliente</p> | <p>Tipo de investigación Cuantitativo.</p> <p>Nivel de investigación de la tesis El nivel de investigación fue descriptivo-correlacional.</p> <p>Diseño de la investigación El diseño de la investigación fue: - No experimental - Transversal - Descriptivo.</p> | <p>Población Finita, conformada por los 1,300 asociados de la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022</p> <p>Muestra: Tipo probabilística se utilizó fórmula de población finita para determinar muestra de 296 asociados de la microempresa Asociación de servicio de agua potable</p> | <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Plan de análisis Se utilizaron los programas de Microsoft (Word, Excel, PPT), Pdf, Turnitin y SPSS.</p> |
| <p>Problemas específicos</p> <p>PE1: ¿De qué manera se relaciona la eficiencia con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022?</p> <p>PE2: ¿De qué manera se relaciona la relevancia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022?</p> <p>PE3: ¿De qué manera se relaciona la pertinencia en el</p> | <p>Objetivos específicos</p> <p>- OE1: Determinar de qué manera se relaciona la eficiencia con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.</p> <p>- OE2: Determinar de qué manera se relaciona la relevancia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.</p> | <p>Hipótesis específicas</p> <p>- HE1: La eficiencia se relaciona significativamente con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.</p> <p>- HE2: La relevancia en el servicio se relaciona significativamente con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.</p> | <p>Variable dependiente</p> <p>Morosidad</p> | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022?</p> | <p>- OE3: Determinar de qué manera se relaciona la pertinencia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.</p> | <p>- HE3: La pertinencia en el servicio se relaciona significativamente con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.</p> | <p>ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.</p> |
| <p>PE4: ¿De qué manera se relaciona la satisfacción en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022?</p> | <p>- OE4: Determinar de qué manera se relaciona la satisfacción en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.</p> | <p>- HE4: La satisfacción en el servicio se relaciona significativamente con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.</p> | |

Nota: elaboración Kely Poma Tupalaya

4.7 Principios éticos

Se aplicaron los principios éticos basados en el Código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, versión 004, aprobado por acuerdo de Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021:

- **Principio de integridad científica**

Así mismo la presente investigación fue íntegra y honesta, ya que no se usaron datos modificados por conveniencia, ni se falsificaron la información redactada. Este principio ético nos permitió ser mejores profesionales y ser personas honestas, responsables y empáticos respecto a los demás estudiantes y la sociedad en sí.

- **Principio de beneficencia y no maleficencia**

En la presente investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador. Durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento se busca maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

- **Principio de libre participación y derecho a estar informado**

En la presente investigación antes del recojo de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se solicitó hagan llegar todas sus dudas o consultas respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

- **Principio de protección a las personas**

Para esta investigación se usó de principio de protección de personas ya que no se registraron sus datos, se tomaron información de sus respuestas obtenidas a las preguntas que se les señalo, del mismo modo fue de manera voluntaria a responderlas. Los resultados obtenidos fueron con fines de estudio y no se usó la información con malicia, ni para el beneficio propio o de otras personas ajenas al estudio.

- **Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad**

En señal de compromiso con el medio ambiente para la presente investigación se utilizó papeles reciclables con el fin de minimizar la contaminación. Asimismo, se hizo uso responsable de la energía eléctrica evitando la sobrecarga de equipos electrónicos.

- **Principio de justicia,**

En la presente investigación fue fundamental el principio de justicia pues e trabajó en total respeto hacia este principio, ya que se tomaron las debidas precauciones para que cualquier indicio de injusticia se erradique de la investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

A continuación, se muestran en las siguientes tablas los resultados producto de la recolección de los datos obtenidos con aplicación de los instrumentos validados:

Tabla 1.

Características de la eficiencia en atención al cliente en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

| <u>Está satisfecho con la atención del personal</u> | <u>N</u> | <u>%</u> |
|--|------------|---------------|
| Nunca | 4 | 1.35 |
| Muy pocas veces | 21 | 7.09 |
| Algunas veces | 130 | 43.92 |
| Casi siempre | 91 | 30.74 |
| Siempre | 50 | 16.89 |
| Total | 296 | 100.00 |
| <u>En ASEDAP, se atiende con amabilidad y cortesía</u> | | <u>%</u> |
| Nunca | 5 | 1.69 |
| Muy pocas veces | 20 | 6.76 |
| Algunas veces | 136 | 45.95 |
| Casi siempre | 85 | 28.72 |
| Siempre | 50 | 16.89 |
| Total | 296 | 100.00 |
| <u>Está satisfecho con el servicio que presta ASEDAP</u> | | <u>%</u> |
| Nunca | 3 | 1.01 |
| Muy pocas veces | 13 | 4.39 |
| Algunas veces | 138 | 46.62 |
| Casi siempre | 104 | 35.14 |
| Siempre | 38 | 12.84 |
| Total | 296 | 100.00 |
| <u>Es fácil y rápido obtener respuestas a los reclamos</u> | | <u>%</u> |
| Nunca | 2 | 0.68 |
| Muy pocas veces | 14 | 4.73 |
| Algunas veces | 113 | 38.18 |
| Casi siempre | 134 | 45.27 |
| Siempre | 33 | 11.15 |
| Total | 296 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los asociados de Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

Tabla 2.

Características de la relevancia del servicio en atención al cliente en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

| La visión de ASEDAP tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes | N | % |
|---|-----|--------|
| Nunca | 3 | 1.01 |
| Muy pocas veces | 42 | 14.19 |
| Algunas veces | 64 | 21.62 |
| Casi siempre | 85 | 28.72 |
| Siempre | 102 | 34.46 |
| Total | 296 | 100.00 |

| Se percibe confianza en el personal que atiende | | % |
|---|-----|--------|
| Nunca | 2 | 0.68 |
| Muy pocas veces | 19 | 6.42 |
| Algunas veces | 114 | 38.51 |
| Casi siempre | 104 | 35.14 |
| Siempre | 57 | 19.26 |
| Total | 296 | 100.00 |

| El personal está lo suficientemente preparado para atender al asociado | | % |
|--|-----|--------|
| Nunca | 7 | 2.36 |
| Muy pocas veces | 34 | 11.49 |
| Algunas veces | 107 | 36.15 |
| Casi siempre | 46 | 15.54 |
| Siempre | 102 | 34.46 |
| Total | 296 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los asociados de Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

Tabla 3.

Características de la pertinencia en el servicio en atención al cliente en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

| ASEDAP cumple con las expectativas de atención con oportunidad | N | % |
|--|-----|--------|
| Nunca | 2 | 0.68 |
| Muy pocas veces | 12 | 4.05 |
| Algunas veces | 140 | 47.30 |
| Casi siempre | 83 | 28.04 |
| Siempre | 59 | 19.93 |
| Total | 296 | 100.00 |
| Los problemas son resueltos, de acuerdo a lo que el asociado espera | | % |
| Nunca | 3 | 1.01 |
| Muy pocas veces | 28 | 9.46 |
| Algunas veces | 175 | 59.12 |
| Casi siempre | 85 | 28.72 |
| Siempre | 5 | 1.69 |
| Total | 296 | 100.00 |
| El personal que atiende explica el problema y da solución al reclamo | | % |
| Nunca | 4 | 1.35 |
| Muy pocas veces | 10 | 3.38 |
| Algunas veces | 171 | 57.77 |
| Casi siempre | 71 | 23.99 |
| Siempre | 40 | 13.51 |
| Total | 296 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los asociados de Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

Tabla 4.

Características de la satisfacción en el servicio en atención al cliente en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

| <u>El personal que atiende explica el problema y da solución al reclamo</u> | <u>N</u> | <u>%</u> |
|--|------------|---------------|
| Nunca | 1 | 0.34 |
| Muy pocas veces | 29 | 9.80 |
| Algunas veces | 142 | 47.97 |
| Casi siempre | 64 | 21.62 |
| Siempre | 60 | 20.27 |
| Total | 296 | 100.00 |
| <u>Existe mecanismos para evaluar calidad de atención</u> | | <u>%</u> |
| Nunca | 7 | 2.36 |
| Muy pocas veces | 16 | 5.41 |
| Algunas veces | 151 | 51.01 |
| Casi siempre | 65 | 21.96 |
| Siempre | 57 | 19.26 |
| Total | 296 | 100.00 |
| <u>El equipo de reclamos se esmera y preocupa por solucionar los casos</u> | | <u>%</u> |
| Nunca | 4 | 1.35 |
| Muy pocas veces | 21 | 7.09 |
| Algunas veces | 108 | 36.49 |
| Casi siempre | 92 | 31.08 |
| Siempre | 71 | 23.99 |
| Total | 296 | 100.00 |
| <u>El tiempo otorgado de atención es suficiente para solucionar los reclamos</u> | | <u>%</u> |
| Nunca | 2 | 0.68 |
| Muy pocas veces | 25 | 8.45 |
| Algunas veces | 123 | 41.55 |
| Casi siempre | 81 | 27.36 |
| Siempre | 65 | 21.96 |
| Total | 296 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los asociados de Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

Tabla 5.

Características de los factores de la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

| Reconoce con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo | N | % |
|---|-----|--------|
| Nunca | 3 | 1.01 |
| Muy pocas veces | 20 | 6.76 |
| Algunas veces | 58 | 19.59 |
| Casi siempre | 172 | 58.11 |
| Siempre | 43 | 14.53 |
| Total | 296 | 100.00 |
| Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo | N | % |
| Nunca | 127 | 42.91 |
| Muy pocas veces | 117 | 39.53 |
| Algunas veces | 4 | 1.35 |
| Casi siempre | 43 | 14.53 |
| Siempre | 5 | 1.69 |
| Total | 296 | 100.00 |
| Llega su recibo de agua potable a tiempo | N | % |
| Nunca | 89 | 30.07 |
| Muy pocas veces | 13 | 4.39 |
| Algunas veces | 75 | 25.34 |
| Casi siempre | 109 | 36.82 |
| Siempre | 10 | 3.38 |
| Total | 296 | 100.00 |
| Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado | N | % |
| Nunca | 2 | 0.68 |
| Muy pocas veces | 13 | 4.39 |
| Algunas veces | 119 | 40.20 |
| Casi siempre | 51 | 17.23 |
| Siempre | 111 | 37.50 |
| Total | 296 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los asociados de Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

Tabla 6.

Características de las causas de la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

| Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de agua potable | N | % |
|---|-----|--------|
| Nunca | 3 | 1.01 |
| Muy pocas veces | 7 | 2.36 |
| Algunas veces | 109 | 36.82 |
| Casi siempre | 86 | 29.05 |
| Siempre | 91 | 30.74 |
| Total | 296 | 100.00 |
| Sus ingresos le permiten cumplir oportunamente con el pago del recibo | N | % |
| Nunca | 3 | 1.01 |
| Muy pocas veces | 8 | 2.70 |
| Algunas veces | 116 | 39.19 |
| Casi siempre | 74 | 25.00 |
| Siempre | 95 | 32.09 |
| Total | 296 | 100.00 |
| ASEDAP suele resolver sus quejas y reclamos | N | % |
| Nunca | 28 | 9.46 |
| Muy pocas veces | 84 | 28.38 |
| Algunas veces | 79 | 26.69 |
| Casi siempre | 75 | 25.34 |
| Siempre | 30 | 10.14 |
| Total | 296 | 100.00 |
| ASEDAP incentiva el pago oportuno de su recibo | N | % |
| Nunca | 62 | 20.95 |
| Muy pocas veces | 39 | 13.18 |
| Algunas veces | 76 | 25.68 |
| Casi siempre | 87 | 29.39 |
| Siempre | 32 | 10.81 |
| Total | 296 | 100.00 |
| Acude a otros puntos de recaudación externos | N | % |
| Nunca | 49 | 16.55 |
| Muy pocas veces | 59 | 19.93 |
| Algunas veces | 88 | 29.73 |
| Casi siempre | 79 | 26.69 |
| Siempre | 21 | 7.09 |
| Total | 296 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los asociados de Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

Tabla 7.

Características de las causas de la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022. (continúa).

| Paga su recibo de agua potable de manera oportuna | N | % |
|---|-----|--------|
| Nunca | 30 | 10.14 |
| Muy pocas veces | 10 | 3.38 |
| Algunas veces | 85 | 28.72 |
| Casi siempre | 109 | 36.82 |
| Siempre | 62 | 20.95 |
| Total | 296 | 100.00 |
| Usa módulos virtuales para pagar su recibo de agua potable | N | % |
| Nunca | 149 | 50.34 |
| Muy pocas veces | 10 | 3.38 |
| Algunas veces | 24 | 8.11 |
| Casi siempre | 80 | 27.03 |
| Siempre | 33 | 11.15 |
| Total | 296 | 100.00 |
| Ha recibido corte del servicio de agua potable por incumplimiento de pago | N | % |
| Nunca | 2 | 0.68 |
| Muy pocas veces | 10 | 3.38 |
| Algunas veces | 54 | 18.24 |
| Casi siempre | 140 | 47.30 |
| Siempre | 90 | 30.41 |
| Total | 296 | 100.00 |
| Es adecuado el horario de atención al cliente en ASEDAP | N | % |
| Nunca | 14 | 4.73 |
| Muy pocas veces | 29 | 9.80 |
| Algunas veces | 61 | 20.61 |
| Casi siempre | 93 | 31.42 |
| Siempre | 99 | 33.45 |
| Total | 296 | 100.00 |
| Confía en otros medios de pago a parte del presencial | N | % |
| Nunca | 61 | 20.61 |
| Muy pocas veces | 103 | 34.80 |
| Algunas veces | 68 | 22.97 |
| Casi siempre | 24 | 8.11 |
| Siempre | 40 | 13.51 |
| Total | 296 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los asociados de Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

5.2. Prueba de hipótesis

Verificación de Hipótesis general

La atención al cliente se relaciona significativamente con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

H0: Existe relación significativa entre la atención al cliente con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

H1: No existe relación significativa entre la atención al cliente con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

| Correlaciones | | | |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|-----------|
| | | Atención al cliente | Morosidad |
| Rho de Spearman | Atención al cliente | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (unilateral) | 0,000 |
| | | N | 296 |
| | Morosidad | Coefficiente de correlación | 0,673** |
| | | Sig. (unilateral) | 0,000 |
| | | N | 296 |

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

Se interpreta que existe correlación, se obtiene el valor de $r_s=0,673^{**}$ al correlacionar la variable atención al cliente y la variable morosidad: correlación positiva media. El nivel de significancia de 0,000 que es menor a 0.001. Como efecto, se acepta H0 y se rechaza H1.

Hipótesis específica 1

H0: Existe relación significativa entre la eficiencia con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

H1. No existe relación significativa entre la eficiencia con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|------------|-----------------------------|------------|-----------|
| | | | Eficiencia | Morosidad |
| Rho de Spearman | Eficiencia | Coefficiente de correlación | 1.000 | 0.583** |
| | | Sig. (unilateral) | | 0.001 |
| | | N | 296 | 296 |
| | Morosidad | Coefficiente de correlación | 0.583** | 1.000 |
| | | Sig. (unilateral) | 0.001 | |
| | | N | 296 | 296 |

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

Se interpreta que existe correlación, se obtiene el valor de $r_s=0,583^{**}$ al correlacionar la dimensión **eficiencia** de la variable atención al cliente y la variable morosidad: correlación positiva media. Nivel de significancia de 0,001. Como efecto, se acepta H0 y se rechaza H1. Representa que en la medida que es eficaz la atención al asociado, atenuará la morosidad, en consecuencia, favorecerá a la recaudación de ASEDAP-Pangoa.

Hipótesis específica 2

H0: Existe relación significativa entre la relevancia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

H1. Existe relación significativa entre la relevancia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

| Correlaciones | | | |
|----------------------|------------------------------|------------------------------|-----------|
| | | Relevancia en el servicio | Morosidad |
| Rho de Spearman | Relevancia en el servicio | Coeficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (unilateral) | 0.585** |
| | N | 296 | 296 |
| | Morosidad | Coeficiente de correlación | 0.585** |
| | | Sig. (unilateral) | 0.001 |
| | | N | 296 |

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

Se interpreta que existe correlación, se obtiene el valor de $rs=0,585^{**}$ al correlacionar la dimensión **relevancia en el servicio** de la variable atención al cliente con la variable morosidad: correlación positiva media. Nivel de significancia de 0,001; como efecto, se acepta H0 y se rechaza H1. Se interpreta que en cuanto mejor atención y actitud se brinde al asociado se diluyen las posibles causas que lo motiven a la morosidad, en consecuencia, favorecerá la recaudación de ASEDAP-Pangoa.

Hipótesis específica 3

H0: Existe relación significativa entre la pertinencia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

H1: No existe relación significativa entre la pertinencia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

| Correlaciones | | | |
|----------------------|----------------------------|----------------------------|-----------|
| | | Pertinencia en el servicio | Morosidad |
| Rho de Spearman | Pertinencia en el servicio | Coeficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (unilateral) | 0.399* |
| | | N | 296 |
| | Morosidad | Coeficiente de correlación | 0.399* |
| | | Sig. (unilateral) | 0.027 |
| | | N | 296 |
| | | Coeficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (unilateral) | 0.027 |
| | | N | 296 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral)

Se interpreta que existe correlación, se obtiene el valor de $r_s=0,399^*$ al correlacionar la dimensión Pertinencia del servicio de la variable atención al cliente y la variable morosidad: correlación positiva débil. El nivel de significancia de 0,399 es menor a 0.05. Como efecto, se acepta H0 y se rechaza H1. Este resultado representa que en cuanto se involucra el personal en priorizar la atención al asociado, éste mejora su percepción respecto a la atención, en consecuencia, buscará exponer su problemática de deuda evitándose pasar a deudor o caer en morosidad, en consecuencia, favorecerá la recaudación de ASEDAP-Pangoa.

Hipótesis específica 4

H0: Existe relación significativa entre la satisfacción en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

H1: No existe relación significativa entre la satisfacción en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

| Correlaciones | | | |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------|
| | | Satisfacción en el servicio | Morosidad |
| Rho de Spearman | Satisfacción en el servicio | Coefficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (unilateral) | 0,673** |
| | N | | 296 |
| | Morosidad | Coefficiente de correlación | 0,673** |
| | | Sig. (unilateral) | 1.000 |
| | N | | 296 |

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

Se interpreta que existe correlación, se obtiene el valor de $r_s=0,673^{**}$ al correlacionar la dimensión satisfacción en el servicio de la variable atención al cliente y la variable morosidad: correlación positiva media. El nivel de significancia de 0,000 es menor a 0.001. En efecto, se acepta H0 y se rechaza H1. Este resultado comprueba que el asociado al percibir que es considerado en la atención a sus consultas, dudas o reclamos por parte del personal de ASEDAP-Pangoa refuerza su interés y confianza en seguir en la solución y no caer en morosidad.

5.3. Análisis de resultados

En relación al objetivo específico 1: Determinar de qué manera se relaciona la eficiencia con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022, la investigación comprobó que existe relación significativa entre la eficiencia con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022 con un coeficiente de 0.583, lo cual se interpreta que en la medida que la atención al asociado- cliente por parte del personal sea eficaz esto tendrá un impacto y atenuará la morosidad, en consecuencia, favorecerá la recaudación de ASEDAP-Pangoa. El resultado tiene similitud con la investigación de Sánchez (2019) que obtiene un coeficiente de Rho Spearman de 0,451, y que representa que la atención al cliente al ser efectiva mejora la percepción del cliente.

En relación al objetivo específico 2, Determinar de qué manera se relaciona la relevancia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022, la investigación comprobó que existe relación significativa entre la relevancia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022; este resultado se interpreta que, en cuanto mejor atención y actitud del personal se brinde al asociado, se diluyen las posibles causas que lo conduzcan a la morosidad, en consecuencia, favorecerá la recaudación de ASEDAP-Pangoa. Estos resultados contrastan con la investigación de Flores (2019) cuya relevancia del servicio es mala porque el personal de atención al cliente se resiste a cambiar su actitud de servicio.

En relación al objetivo específico 3, Determinar de qué manera se relaciona la pertinencia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022, esta investigación comprobó que existe relación significativa entre la pertinencia en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022; este resultado representa que en cuanto se involucra el personal en priorizar la atención al asociado, éste (el asociado-cliente) mejora su percepción respecto a la atención, en consecuencia, buscará exponer su problemática de deuda evitándose pasar a deudor o caer en morosidad, en consecuencia, favorecerá la recaudación de ASEDAP-Pangoa. Este resultado contrasta con la investigación de Cornejo (2017) cuya investigación evidenció el poco interés de los entrevistados en la calidad de servicio, limitando su percepción a la continuidad de que el agua llegue a sus hogares.

En relación al objetivo específico 4, Determinar de qué manera se relaciona la satisfacción en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022, esta investigación comprobó que existe relación significativa entre la satisfacción en el servicio con la morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022; este resultado comprueba que el asociado al percibir que es considerado en la atención a sus consultas, dudas o reclamos por parte del personal de ASEDAP-Pangoa refuerza su interés y confianza en seguir en la solución y no caer en morosidad. Estos resultados guardan relación con la

investigación de Larrañaga (2017) en cuyos resultados se evidenció que el involucramiento de los trabajadores representa el sentir de la empresa respecto a sus usuarios, aspecto que es apreciado y evaluado pero que a su vez es sensible y puede ser positivo o negativo.

VI. CONCLUSIONES

La atención al cliente se relaciona significativamente con la morosidad en la empresa ASEDAP-Pangoa. Se concluye que existe un efecto positivo cuando los asociados son atendidos como lo esperan (expectativa) realizando su interés de dar solución a sus contingencias dejando con baja probabilidad incurrir en morosidad. Esto se refuerza en la prueba de hipótesis al definir una correlación de 0.673.

Como conclusiones a los objetivos específicos:

La dimensión **eficiencia** de la variable atención al cliente se relaciona significativamente con la morosidad. Lo que permite concluir que el asociado-cliente responde positivamente y valora la eficacia en el servicio como estímulo para mantener buenas relaciones comerciales alejándolo de la morosidad. Lo indicado se refuerza con el coeficiente de correlación positiva media alcanzado de 0.583.

La dimensión **relevancia en el servicio** de la variable atención al cliente se relaciona significativamente con la morosidad. Se concluye que cuanto mejor actitud de servicio se brinde al asociado-cliente se diluyen las posibles causas que lo motiven a la morosidad. Esto se comprueba con el coeficiente de correlación positiva media alcanzado de 0.585.

La dimensión **pertinencia del servicio** de la variable atención al cliente se relaciona significativamente con la morosidad. Concluyendo que en la medida que el personal de ASEDAP se involucre en dar solución a las problemáticas del asociado-cliente, éste priorizará solucionar la contingencia antes que incurrir en morosidad. Esta

afirmación se sostiene en la comprobación de hipótesis donde se obtiene un coeficiente de correlación positiva débil de 0,399.

Finalmente, la dimensión **satisfacción en el servicio** de la variable atención al cliente se relaciona significativamente con la variable morosidad. Se concluye que es consistente que la atención al asociado-cliente a sus consultas, dudas o reclamos por parte del personal de ASEDAP-Pangoa se refuerce la confianza en seguir en la solución y no caer en morosidad. Lo indicado se refuerza con el coeficiente de correlación positiva media alcanzado de 0,673.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS:

Recomendaciones:

- Formar una cultura de servicio en todo el equipo de la ASEDAP para mejorar el nivel de eficacia en la atención a los asociados-cliente.

- Capacitar a todo nivel al personal de ASEDAP para dar un cambio de imagen respecto al asociado como estrategia de relevancia del servicio de atención.

- Mejorar los procedimientos y tiempos de atención con establecimiento de indicadores como estrategia de pertinencia del servicio de atención al asociado-cliente.

- Analizar los factores que generan morosidad como estrategia para mejorar el nivel de satisfacción en el servicio de los asociados-cliente de ASEDAP.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ardila, L. (2018). Caracterización de la morosidad de energía eléctrica según el tipo de cliente: caso Bogotá (2010-2017). Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, Bogotá. Obtenido de <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/903/1/Luis%20Fernando%20Ardila%20Jimenez-%202018.pdf>
- Agurto, H.; Córdova, S. (2017). Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú - un estudio para el periodo 2001-2016. (Tesis inédita de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/2719>
- Benzaquén, J. (2019). *La dirección de la calidad y la administración*. Editorial Cengage.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Pearson: Colombia.
- Brodersen, L. (2020). La enseñanza de la cortesía en ELE: actos de habla y tendencias en investigación. *Revista internacional de Lenguas Extranjeras, Num. 14*.
- Cabello, F. (2022). Gestión de calidad basada en la atención al cliente en las Mypes, rubro panadería- pastelería, distrito de Independencia-Huaraz, 2022. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Castro, M. E. (2020). Propuesta de mejoras a la atención al cliente en la empresa Love by Sys SA de la ciudad de Guayaquil ubicada en la provincia del Guayas durante el periodo 2020. <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2751>
- Cornejo, (2017). Análisis de la intervención social para la mejora de las prácticas en el uso del agua potable y alcantarillado de la población beneficiaria del

proyecto de rehabilitación de redes de agua potable y alcantarillado lote 3 de SEDAPAL, Comas, Lima. (Tesis inédita de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9492>

Choque, D. (2017). Debilidades en evaluación de créditos agropecuarios referidos a ingresos y egresos, seguimiento de cuotas pactadas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes - Oficina Juliaca: 2015. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3671>

Chunga, E. (2018). Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay, presentado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. (Tesis inédita de pregrado).
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2152/CHUNGA%20VERGARA%20EVELYN.pdf?sequence=1>

Código de Ética Uladech v004 de 2021. Código de ética para la investigación versión 004 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021(Perú).

Flores (2019). Calidad de servicio de atención al Cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima norte-2018. (Tesis inédita de pregrado). Universidad César Vallejo
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29338>

Gómez, K. P. & Martínez Á. E. (2018). Propuesta de estrategia de mejoramiento del servicio al cliente en empresas pymes en Bogotá, Colombia.
<http://hdl.handle.net/10983/16119>

Hernández, R. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4). México: McGrawHill Interamericana. <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2751>

- Larrañaga, K. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016. Tesis para optar el grado universitario de: Magíster en gestión pública. (Tesis inédita de maestría). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6422/Larra%C3%Blaga_RKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley N. ° 30056 de 2013. Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. 2 de julio de 2013. D.O. Nro. 498461.
- Ley N° 28015 de 2003. Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. D.O. Nro. 247377.
- López, D. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867>
- Lucero (2018). Medición de la satisfacción del servicio de atención al cliente (caso: empresas de recreación). (Tesis inédita de pregrado). Universidad Autónoma del Estado de México. <https://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/94727>
- Maldonado, N.; Vidarte, D. (2020). Evaluación de la morosidad para mejorar la recaudación en la empresa Electronorte SA Sede Chiclayo, 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2940>
- Mendoza, (2020). *Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional Agraria de la Selva. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1678>

- Morales y Vargas (2017). Identificar los factores y la influencia de los índices de morosidad en una empresa comercializadora de producto de electricidad. (Tesis inédita de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/10239>
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E.; Villagomez, A. (2020). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.
- Sánchez, E. (2019). Calidad del Servicio Público y cumplimiento de pago de Arbitrios en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2018. (Tesis inédita de pregrado). Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34204>
- Pat, W. (2017). *Por una atención eficaz al cliente*. Editorial Panamericana.
- Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación. Elaboración de diseños para contrastar hipótesis*. Editorial San Marcos.
- Pérez, J., & Gardey, A. (2021). Sistema de gestión de calidad. Obtenido de:
<https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma

| N° | ACTIVIDADES | MAYO | | | | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | |
|----|--|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Elaboración del proyecto | | X | X | X | X | | | | | | | | | | | |
| 2 | Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación | | | | | X | X | X | | | | | | | | | |
| 3 | Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación | | | | | | | X | X | | | | | | | | |
| 4 | Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 5 | Mejora del marco teórico | | | | | | | | X | X | | | | | | | |
| 6 | Redacción de la revisión de literatura | | | | | | | | X | X | | | | | | | |
| 7 | Elaboración de consentimiento informado (*) | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 8 | Ejecución de la metodología | | | | | | | | | X | X | | | | | | |
| 9 | Resultados de la investigación | | | | | | | | | | X | X | | | | | |
| 10 | Conclusiones y recomendaciones | | | | | | | | | | | X | X | | | | |
| 11 | Redacción del preinforme de investigación | | | | | | | | | | | | X | X | | | |
| 12 | Redacción del informe final | | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 13 | Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación | | | | | | | | | | | | | X | X | | |
| 14 | Presentación de ponencia en eventos científicos | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 15 | Redacción de artículo científico | | | | | | | | | | | | | | | | X |

Nota: elaboración propia

Anexo 2. Presupuesto

| Presupuesto desembolsable | | | |
|--|-------------|---------------|--------------------|
| Categoría | Base | Número | Total (S/.) |
| Suministros (*) | | | |
| · Papel bond A-4 (500 hojas) | 15 | 1 | 15.00 |
| · Lapiceros (docena) | 13 | 1 | 13.00 |
| · Lápices (docena) | 10 | 1 | 10.00 |
| · Fotocopias | 0.2 | 300 | 60.00 |
| · USB | 27 | 1 | 27.00 |
| Servicios | | | |
| · Internet (horas) | 1 | 480 | 480.00 |
| · Uso de Turnitin | 100 | 1 | 100.00 |
| · Taller co-curricular / Taller de titulación | 3000 | 1 | 3000.00 |
| Sub total | | | 3,705.00 |
| Gastos de viaje | | | |
| Movilidad (ida y vuelta) | 12 | 10 | 120.00 |
| Alimentación | 12 | 15 | 180.00 |
| Sub total | | | 300.00 |
| Total de presupuesto desembolsable | | | 4,005.00 |
| Presupuesto no desembolsable (Universidad) | | | |
| Categoría | Base | Número | Total (S/.) |
| Servicios | | | |
| · Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD) | 30 | 4 | 120.00 |
| · Búsqueda de información en base de datos | 35 | 2 | 70.00 |
| · Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University) | 40 | 4 | 160.00 |
| · Publicación de artículo en repositorio institucional | 50 | 1 | 50.00 |
| Sub total | | | 400.00 |
| Recurso humano | | | |
| · Asesoría personalizada (5 horas por semana) | 63 | 4 | 252.00 |
| Sub total | | | 252.00 |
| Total de presupuesto no desembolsable | | | 652.00 |
| Total (S/.) | | | 4,657.00 |

Nota: elaboración propia

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos (Variable atención al cliente).



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información del tema: Atención al cliente y morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable Asedap-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

| | | | | |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | VALORACIÓN | | | | |
|---------------------|-------------|------------|--|--|--|--|
| ATENCIÓN AL CLIENTE | | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Eficiencia | ¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del personal? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Al interior de ASEDAP, la amabilidad y cortesía le han dejado satisfecho? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio que presta ASEDAP? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Le es fácil y rápido obtener respuestas a sus reclamos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Relevancia en el servicio | ¿Considera que la visión de ASEDAP tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Le hace sentir en confianza el personal que lo atiende? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pertinencia en el servicio | ¿Cumple ASEDAP con las expectativas de atención oportuna general? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo que usted espera? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿El personal que lo atendió le explico correctamente el problema y la solución de su reclamo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Satisfacción en el Servicio | ¿Al culminar su caso usted siente que le han solucionado el problema de manera definitiva? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Hay atención adecuada que le permita determinar que la atención es oportuna y correcta? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿El equipo de reclamos se esmera y preocupa por su caso hasta solucionarlo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿El tiempo que dura su consulta es suficiente y adecuado para solucionar sus reclamos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Nota: elaboración propia

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos (Variable morosidad).



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información del tema Atención al cliente y morosidad en la microempresa Asociación de servicio de agua potable Asedap-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

| | | | | |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | VALORACIÓN | | | | |
|------------------|-------------|------------|--|--|--|--|
| MOROSIDAD | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Factores de la morosidad | ¿Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Llega su recibo de agua potable a tiempo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Causas de la morosidad | ¿Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de agua potable? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Siente que sus ingresos económicos le permiten cumplir oportunamente con el pago del recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿ASEDAP suele resolver sus quejas y reclamos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿ASEDAP incentiva el pago oportuno de su recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Ha usado otros puntos de recaudación externos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Paga su recibo de agua potable de manera oportuna? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Usa módulos virtuales para pagar su recibo de agua potable? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Frecuentemente ha recibido corte del servicio de agua potable por incumplimiento de pago? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Es adecuado el horario de atención al cliente en ASEDAP? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ¿Confía en otros medios de pago a parte del presencial? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

Nota: elaboración propia



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa, Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

| | | | | |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | VALORACIÓN |
|-----------|-------------|------------|
|-----------|-------------|------------|

ATENCIÓN AL CLIENTE

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Eficiencia | ¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del personal? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Al interior de ASEDAP, la amabilidad y cortesía le han dejado satisfecho? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio que presta ASEDAP? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Le es fácil y rápido obtener respuestas a sus reclamos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Relevancia en el servicio | ¿Considera que la visión de ASEDAP tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Le hace sentir en confianza el personal que lo atiende? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pertinencia en el servicio | ¿Cumple ASEDAP con las expectativas de atención oportuna general? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo que usted espera? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿El personal que lo atendió le explico correctamente el problema y la solución de su reclamo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Satisfacción en el Servicio | ¿Al culminar su caso usted siente que le han solucionado el problema de manera definitiva? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Hay atención adecuada que le permita determinar que la atención es oportuna y correcta? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿El equipo de reclamos se esmera y preocupa por su caso hasta solucionarlo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿El tiempo que dura su consulta es suficiente y adecuado para solucionar sus reclamos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Nota: elaboración propia



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa, Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

| | | | | |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | VALORACIÓN |
|-----------|-------------|------------|
| MOROSIDAD | | |

| | | | | | | |
|---|---|-------------------------------------|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Factores de la morosidad | ¿Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo? | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | 5 |
| | ¿Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo? | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | 5 |
| | ¿Llega su recibo de agua potable a tiempo? | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado? | 1 | 2 | 3 | 4 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Causas de la morosidad | ¿Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de agua potable? | 1 | 2 | 3 | 4 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | ¿Siente que sus ingresos económicos le permiten cumplir oportunamente con el pago del recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | ¿ASEDAP suele resolver sus quejas y reclamos? | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | 5 |
| | ¿ASEDAP incentiva el pago oportuno de su recibo? | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | 5 |
| | ¿Ha usado otros puntos de recaudación externos? | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Paga su recibo de agua potable de manera oportuna? | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | 5 |
| | ¿Usa módulos virtuales para pagar su recibo de agua potable? | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Frecuentemente ha recibido corte del servicio de agua potable por incumplimiento de pago? | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | 5 |
| | ¿Es adecuado el horario de atención al cliente en ASEDAP? | 1 | 2 | 3 | 4 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿Confía en otros medios de pago a parte del presencial? | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 | 4 | 5 | |

Nota: elaboración propia



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa, Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

| | | | | |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | VALORACIÓN |
|---------------------|-------------|------------|
| ATENCIÓN AL CLIENTE | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Eficiencia | ¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del personal? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿Al interior de ASEDAP, la amabilidad y cortesía le han dejado satisfecho? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio que presta ASEDAP? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿Le es fácil y rápido obtener respuestas a sus reclamos? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| Relevancia en el servicio | ¿Considera que la visión de ASEDAP tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes? | 1 | 2 | 3 | 4 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | ¿Le hace sentir en confianza el personal que lo atiende? | 1 | 2 | 3 | 4 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | ¿Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo? | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 | 4 | 5 |
| Pertinencia en el servicio | ¿Cumple ASEDAP con las expectativas de atención oportuna general? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo que usted espera? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿El personal que lo atendió le explico correctamente el problema y la solución de su reclamo? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| Satisfacción en el Servicio | ¿Al culminar su caso usted siente que le han solucionado el problema de manera definitiva? | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Hay atención adecuada que le permita determinar que la atención es oportuna y correcta? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿El equipo de reclamos se esmera y preocupa por su caso hasta solucionarlo? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿El tiempo que dura su consulta es suficiente y adecuado para solucionar sus reclamos? | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | 5 |

Nota: elaboración propia



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa, Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

| | | | | |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | VALORACIÓN |
|-----------|-------------|------------|
| | MOROSIDAD | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Factores de la morosidad | ¿Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo? | X | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Llega su recibo de agua potable a tiempo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado? | 1 | 2 | X | 4 | 5 |
| Causas de la morosidad | ¿Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de agua potable? | 1 | 2 | X | 4 | 5 |
| | ¿Siente que sus ingresos económicos le permiten cumplir oportunamente con el pago del recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | X |
| | ¿ASEDAP suele resolver sus quejas y reclamos? | 1 | 2 | 3 | X | 5 |
| | ¿ASEDAP incentiva el pago oportuno de su recibo? | 1 | 2 | X | 4 | 5 |
| | ¿Ha usado otros puntos de recaudación externos? | 1 | X | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Paga su recibo de agua potable de manera oportuna? | X | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Usa módulos virtuales para pagar su recibo de agua potable? | X | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Frecuentemente ha recibido corte del servicio de agua potable por incumplimiento de pago? | 1 | 2 | 3 | 4 | X |
| | ¿Es adecuado el horario de atención al cliente en ASEDAP? | 1 | 2 | 3 | X | 5 |
| ¿Confía en otros medios de pago a parte del presencial? | 1 | X | 3 | 4 | 5 | |

Nota: elaboración propia



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa, Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

| | | | | |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | VALORACIÓN |
|-----------|-------------|------------|
|-----------|-------------|------------|

ATENCIÓN AL CLIENTE

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Eficiencia | ¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del personal? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Al interior de ASEDAP, la amabilidad y cortesía le han dejado satisfecho? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio que presta ASEDAP? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Le es fácil y rápido obtener respuestas a sus reclamos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Relevancia en el servicio | ¿Considera que la visión de ASEDAP tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Le hace sentir en confianza el personal que lo atiende? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pertinencia en el servicio | ¿Cumple ASEDAP con las expectativas de atención oportuna general? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo que usted espera? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿El personal que lo atendió le explico correctamente el problema y la solución de su reclamo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Satisfacción en el Servicio | ¿Al culminar su caso usted siente que le han solucionado el problema de manera definitiva? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Hay atención adecuada que le permita determinar que la atención es oportuna y correcta? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿El equipo de reclamos se esmera y preocupa por su caso hasta solucionarlo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿El tiempo que dura su consulta es suficiente y adecuado para solucionar sus reclamos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Nota: elaboración propia



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa, Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

| | | | | |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | VALORACIÓN |
|-----------|-------------|------------|
|-----------|-------------|------------|

MOROSIDAD

| | | | | | | |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Factores de la morosidad | ¿Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo? | X | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Llega su recibo de agua potable a tiempo? | 1 | 2 | 3 | X | 5 |
| | ¿Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado? | 1 | 2 | 3 | 4 | X |
| Causas de la morosidad | ¿Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de agua potable? | 1 | 2 | 3 | 4 | X |
| | ¿Siente que sus ingresos económicos le permiten cumplir oportunamente con el pago del recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | X |
| | ¿ASEDAP suele resolver sus quejas y reclamos? | 1 | 2 | X | 4 | 5 |
| | ¿ASEDAP incentiva el pago oportuno de su recibo? | 1 | 2 | 3 | X | 5 |
| | ¿Ha usado otros puntos de recaudación externos? | X | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Paga su recibo de agua potable de manera oportuna? | 1 | 2 | 3 | X | 5 |
| | ¿Usa módulos virtuales para pagar su recibo de agua potable? | X | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Frecuentemente ha recibido corte del servicio de agua potable por incumplimiento de pago? | 1 | 2 | 3 | 4 | X |
| | ¿Es adecuado el horario de atención al cliente en ASEDAP? | 1 | 2 | 3 | 4 | X |
| | ¿Confía en otros medios de pago a parte del presencial? | X | 2 | 3 | 4 | 5 |

Nota: elaboración propia



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa, Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

| | | | | |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | VALORACIÓN |
|-----------|-------------|------------|
|-----------|-------------|------------|

ATENCIÓN AL CLIENTE

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Eficiencia | ¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del personal? | X | 2 | 3 | 4 | X |
| | ¿Al interior de ASEDAP, la amabilidad y cortesía le han dejado satisfecho? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio que presta ASEDAP? | 1 | 2 | 3 | 4 | X |
| | ¿Le es fácil y rápido obtener respuestas a sus reclamos? | 1 | 2 | 3 | X | 5 |
| Relevancia en el servicio | ¿Considera que la visión de ASEDAP tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes? | 1 | 2 | 3 | X | 5 |
| | ¿Le hace sentir en confianza el personal que lo atiende? | 1 | 2 | 3 | 4 | X |
| | ¿Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo? | 1 | 2 | 3 | 4 | X |
| Pertinencia en el servicio | ¿Cumple ASEDAP con las expectativas de atención oportuna general? | 1 | 2 | 3 | X | 5 |
| | ¿Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo que usted espera? | 1 | 2 | 3 | X | 5 |
| | ¿El personal que lo atendió le explico correctamente el problema y la solución de su reclamo? | 1 | 2 | 3 | X | 5 |
| Satisfacción en el Servicio | ¿Al culminar su caso usted siente que le han solucionado el problema de manera definitiva? | 1 | 2 | X | 4 | 5 |
| | ¿Hay atención adecuada que le permita determinar que la atención es oportuna y correcta? | 1 | 2 | X | 4 | 5 |
| | ¿El equipo de reclamos se esmera y preocupa por su caso hasta solucionarlo? | 1 | 2 | X | 4 | X |
| | ¿El tiempo que dura su consulta es suficiente y adecuado para solucionar sus reclamos? | 1 | 2 | 3 | 4 | X |

Nota: elaboración propia



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa, Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

| | | | | |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | VALORACIÓN |
|-----------|-------------|------------|
| | MOROSIDAD | |

| | | | | | | |
|---|---|-------------------------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Factores de la morosidad | ¿Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo? | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Llega su recibo de agua potable a tiempo? | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | 5 |
| | ¿Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado? | 1 | 2 | 3 | 4 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Causas de la morosidad | ¿Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de agua potable? | 1 | 2 | 3 | 4 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | ¿Siente que sus ingresos económicos le permiten cumplir oportunamente con el pago del recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| | ¿ASEDAP suele resolver sus quejas y reclamos? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿ASEDAP incentiva el pago oportuno de su recibo? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿Ha usado otros puntos de recaudación externos? | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Paga su recibo de agua potable de manera oportuna? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿Usa módulos virtuales para pagar su recibo de agua potable? | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Frecuentemente ha recibido corte del servicio de agua potable por incumplimiento de pago? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿Es adecuado el horario de atención al cliente en ASEDAP? | 1 | 2 | 3 | 4 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿Confía en otros medios de pago a parte del presencial? | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 | 3 | 4 | 5 | |

Nota: elaboración propia

U.S.C.G.



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa, Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

| | | | | |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | VALORACIÓN |
|---------------------|-------------|------------|
| ATENCIÓN AL CLIENTE | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| Eficiencia | ¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del personal? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿Al interior de ASEDAP, la amabilidad y cortesía le han dejado satisfecho? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio que presta ASEDAP? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿Le es fácil y rápido obtener respuestas a sus reclamos? | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | 5 |
| Relevancia en el servicio | ¿Considera que la visión de ASEDAP tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes? | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Le hace sentir en confianza el personal que lo atiende? | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | 5 |
| | ¿Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| Pertinencia en el servicio | ¿Cumple ASEDAP con las expectativas de atención oportuna general? | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo que usted espera? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿El personal que lo atendió le explico correctamente el problema y la solución de su reclamo? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| Satisfacción en el Servicio | ¿Al culminar su caso usted siente que le han solucionado el problema de manera definitiva? | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Hay atención adecuada que le permita determinar que la atención es oportuna y correcta? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿El equipo de reclamos se esmera y preocupa por su caso hasta solucionarlo? | 1 | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 4 | 5 |
| | ¿El tiempo que dura su consulta es suficiente y adecuado para solucionar sus reclamos? | 1 | 2 | 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | 5 |

Nota: elaboración propia



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa, Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

| | | | | |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | VALORACIÓN |
|-----------|-------------|------------|
|-----------|-------------|------------|

MOROSIDAD

| | | | | | | |
|--------------------------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Factores de la morosidad | ¿Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Llega su recibo de agua potable a tiempo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Causas de la morosidad | ¿Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de agua potable? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Siente que sus ingresos económicos le permiten cumplir oportunamente con el pago del recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿ASEDAP suele resolver sus quejas y reclamos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿ASEDAP incentiva el pago oportuno de su recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Ha usado otros puntos de recaudación externos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Paga su recibo de agua potable de manera oportuna? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Usa módulos virtuales para pagar su recibo de agua potable? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Frecuentemente ha recibido corte del servicio de agua potable por incumplimiento de pago? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Es adecuado el horario de atención al cliente en ASEDAP? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Confía en otros medios de pago a parte del presencial? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Nota: elaboración propia



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa, Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

| | | | | |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | VALORACIÓN |
|-----------|-------------|------------|
|-----------|-------------|------------|

ATENCIÓN AL CLIENTE

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Eficiencia | ¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del personal? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Al interior de ASEDAP, la amabilidad y cortesía le han dejado satisfecho? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio que presta ASEDAP? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Le es fácil y rápido obtener respuestas a sus reclamos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Relevancia en el servicio | ¿Considera que la visión de ASEDAP tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Le hace sentir en confianza el personal que lo atiende? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pertinencia en el servicio | ¿Cumple ASEDAP con las expectativas de atención oportuna general? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo que usted espera? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿El personal que lo atendió le explico correctamente el problema y la solución de su reclamo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Satisfacción en el Servicio | ¿Al culminar su caso usted siente que le han solucionado el problema de manera definitiva? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Hay atención adecuada que le permita determinar que la atención es oportuna y correcta? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿El equipo de reclamos se esmera y preocupa por su caso hasta solucionarlo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿El tiempo que dura su consulta es suficiente y adecuado para solucionar sus reclamos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Nota: elaboración propia



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con la finalidad de recoger información de la Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa, Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera los resultados, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Se le agradece anticipadamente alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de la información que usted proporcione.

| | | | | |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| DIMENSIÓN | INDICADORES | VALORACIÓN | | | | |
|-----------|-------------|------------|--|--|--|--|
|-----------|-------------|------------|--|--|--|--|

MOROSIDAD

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Factores de la morosidad | ¿Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Llega su recibo de agua potable a tiempo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Causas de la morosidad | ¿Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de agua potable? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Siente que sus ingresos económicos le permiten cumplir oportunamente con el pago del recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿ASEDAP suele resolver sus quejas y reclamos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿ASEDAP incentiva el pago oportuno de su recibo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Ha usado otros puntos de recaudación externos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Paga su recibo de agua potable de manera oportuna? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Usa módulos virtuales para pagar su recibo de agua potable? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Frecuentemente ha recibido corte del servicio de agua potable por incumplimiento de pago? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | ¿Es adecuado el horario de atención al cliente en ASEDAP? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ¿Confía en otros medios de pago a parte del presencial? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

Nota: elaboración propia

Anexo 5. Carta solicitud de autorización para iniciar investigación


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

Carta Nro.001-2022-KEPT

Satipo, 25 de julio de 2022

Señores:
ADMINISTRADORA DE ASEDAP-PANGOA
Presente. -

ASEDAP - PANGOA
ASOCIACIÓN DE SERVICIO DE AGUA POTABLE - JUNÍN
MESA DE PARTES

25 JUL 2022

RECIBIDO

07:45:27 PM - 16/07/22

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, asimismo presentarme soy **KELY ELIZABETH POMA TUPALAYA** identificada con DNI **73135253** alumna de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote con código de matrícula 3011111014, con la finalidad de solicitar autorización para ejecutar la investigación titulada: **PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DISMINUCIÓN DE MOROSIDAD DE LA MICROEMPRESA ASOCIACIÓN DE SERVICIO DE AGUA POTABLE ASEDAP-PANGOA, DISTRITO DE PANGOA, JUNÍN, 2022**, que tendrá una duración de 4 meses (mayo-agosto) del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde atención a la presente a fin de ejecutar satisfactoriamente la investigación, la misma que redundará en beneficio de su organización.

En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,



KELY ELIZABETH POMA TUPALAYA
DNI: 73135253

Anexo 6. Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa. Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022 y es dirigido por la Srta. Kely Elizabeth Poma Tupalaya investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la propuesta de mejora de atención al cliente y disminución de morosidad permite un óptimo funcionamiento de la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados. Si desea, también podrá escribir al correo kelypoma7@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Carlos Alberto Balarezo Inocente

Fecha:

26-03-2022

Correo electrónico:

Carlos_abi_26@hotmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa, Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022 y es dirigido por la Srta. Kely Elizabeth Poma Tupalaya investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar la propuesta de mejora de atención al cliente y disminución de morosidad permite un óptimo funcionamiento de la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados. Si desea, también podrá escribir al correo kelypoma7@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Bismar Yaranga Causo

Fecha: 26-07-2022

Correo electrónico: Yaranga Causo@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa, Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022 y es dirigido por la Srta. Kely Elizabeth Poma Tupalaya investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la propuesta de mejora de atención al cliente y disminución de morosidad permite un óptimo funcionamiento de la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados. Si desea, también podrá escribir al correo kelypoma7@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

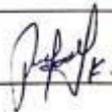
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Jaime COTERA RICILLO

Fecha: 26-07-22

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____  

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____ 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

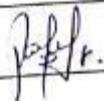
La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa, Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022 y es dirigido por la Srta. Kely Elizabeth Poma Tupalaya investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar la propuesta de mejora de atención al cliente y disminución de morosidad permite un óptimo funcionamiento de la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados. Si desea, también podrá escribir al correo kelypoma7@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Abelardo Arancel Rojas

Fecha: 26-07-2022

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa, Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022 y es dirigido por la Srta. Kely Elizabeth Poma Tupalaya investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la propuesta de mejora de atención al cliente y disminución de morosidad permite un óptimo funcionamiento de la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados. Si desea, también podrá escribir al correo kelypoma7@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

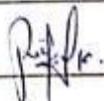
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Christi Lidia Rey mundo Inga

Fecha: 26-07-2022

Correo electrónico: cristinri19812305@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

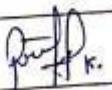
La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Propuesta de mejora la atención del cliente para disminuir la morosidad en la microempresa, Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo 2022 y es dirigido por la Srta. Kely Elizabeth Poma Tupalaya investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar la propuesta de mejora de atención al cliente y disminución de morosidad permite un óptimo funcionamiento de la microempresa Asociación de servicio de agua potable ASEDAP-Pangoa, distrito de Pangoa, Satipo, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará [10] minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados. Si desea, también podrá escribir al correo kelypoma7@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Wilder Ramos de la cruz

Fecha: 26- Julio- 2022

Correo electrónico: _____

Firma del participante:  

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 7. Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

1.2. Grado Académico: Magister en Administración - MBA

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali

1.5. Cargo que desempeña: Docente - Investigador

1.6. Denominación del instrumento: Atención al cliente y morosidad

1.7. Autor del instrumento: Kely Elizabeth Poma Tupalaya

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: Atención al cliente

| N° de ítem | Validez de contenido | | Validez de constructo | | Validez de criterio | | Observaciones |
|---|---|----|---|----|---|----|--------------------|
| | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable | | El ítem contribuye a medir el indicador planteado | | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Eficiencia | | | | | | | |
| 1 | X | | X | | X | | <i>Se observan</i> |
| 2 | X | | X | | X | | |
| 3 | X | | X | | X | | |
| 4 | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Relevancia en el servicio | | | | | | | |
| 5 | X | | X | | X | | - |
| 6 | X | | X | | X | | - |
| 7 | X | | X | | X | | - |
| Dimensión 3: Pertinencia en el servicio | | | | | | | |
| 8 | X | | X | | X | | - |
| 9 | X | | X | | X | | - |
| 10 | X | | X | | X | | - |


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
 DE CHIMBOTE - PERÚ
 Escuela Profesional de Administración
 M.A. Crysber M. Valdiviezo Saravia
 Docente Tutor Investigador

| Dimensión 3: Satisfacción en el servicio | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|--|------------------------|
| 11 | X | | X | | X | | <i>Sei observación</i> |
| 12 | X | | X | | X | | |
| 13 | X | | X | | X | | |
| 14 | X | | X | | X | | |

Ítems correspondientes al Instrumento 2: Morosidad

| N° de ítem | Validez de contenido | | Validez de constructo | | Validez de criterio | | Observaciones |
|---------------------------------------|--|----|---|----|---|----|------------------------|
| | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable: | | El ítem contribuye a medir el indicador planteado | | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Factores de la morosidad | | | | | | | |
| 1 | X | | X | | X | | <i>Sei observación</i> |
| 2 | X | | X | | X | | |
| 3 | X | | X | | X | | |
| 4 | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Causas de la morosidad | | | | | | | |
| 5 | X | | X | | X | | / |
| 6 | X | | X | | X | | / |
| 7 | X | | X | | X | | / |
| 8 | X | | X | | X | | / |
| 9 | X | | X | | X | | / |
| 10 | X | | X | | X | | / |
| 11 | X | | X | | X | | / |
| 12 | X | | X | | X | | / |
| 13 | X | | X | | X | | / |
| 14 | X | | X | | X | | / |

Otras observaciones generales:

Ítem 5 aplicable.

Firma


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
 DE CHIBUTO
 Escuela Profesional de Administración
 MSc. Crystal M. Valdivezo Santos
 Docente Tutor Investigador

Anexo 8. Figuras

Anexo 9. Fotografías

