

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
LA MOLINA**

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



**“ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACIÓN EN LA MEJORA DE
ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL SERVICIO DE
AGUA POTABLE MOQUEGUA, PERIODO 2019”**

Presentada por:

ANGÉLICA LIZARME RIVAS

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO
MAGISTER SCIENTIAE EN ADMINISTRACIÓN**

Lima - Perú

2021

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA
LA MOLINA**

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**“ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACIÓN EN LA MEJORA DE
ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL SERVICIO DE
AGUA POTABLE MOQUEGUA, PERIODO 2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
MAGISTER SCIENTIAE EN ADMINISTRACIÓN**

**Presentada por:
ANGÉLICA LIZARME RIVAS**

Sustentada y aprobada ante el siguiente Jurado:

**Dr. Ampelio Ferrando Perea
PRESIDENTE**

**Dr. Pedro Quiroz Quezada
ASESOR**

**Dr. Ernesto Altamirano Flores
MIEMBRO**

**Dr. Jimmy Calvo Aceituno
MIEMBRO**

DEDICATORIA

A Dios, el supremo investigador; a la memoria de mis queridos padres, que con su entrega me inculcaron valores y principios; a mi esposo. A toda mi familia. A mis hijos con sumo amor: Javier, Nadia, Juan Carlos, Lucía e Iván, que con su cariño y logros me motivaron culminar satisfactoriamente la presente investigación.

LA AUTORA

AGRADECIMIENTO

A mis estimados profesores de la Maestría en Administración de la UNALM, por impartir con amplitud y dedicación sus conocimientos.

De manera especial a los integrantes de Jurado de Tesis: Dr. Ampelio Ferrando Perea como Presidente del Jurado, Dr. Pedro Quiroz Quezada como asesor y como miembros el Dr. Ernesto Altamirano Flores y Dr. Jimmy Callohuanca Aceituno.

LA AUTORA

ÍNDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	x
INDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERTURA Y/O MARCO TEÓRICO	4
2.1 ANTECEDENTES	4
2.2 MARCO TEÓRICO	8
2.2.1 Estrategias de administración	8
a. Estrategias de “Equipamiento e infraestructura” en la EPS Moquegua S.A.	8
b. Capacitación e incentivos de mejora en la atención de reclamos	9
c. Implementación del estudio de percepción de usuarios.....	10
2.2.2 Mejora de atención de reclamos de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Moquegua, 2019	11
a. Número de reclamos en el servicio de agua potable EPS Moquegua S.A.....	11
b. Tiempo promedio de atención de reclamos.....	12
c. Percepción de usuarios sobre el servicio y la atención de reclamos.....	13
2.3 MARCO CONCEPTUAL	13
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	16
3.1 MATERIALES	16
3.2 MÉTODOS	17
3.2.1 Tipo y nivel de la investigación.....	17
3.2.2 Formulación de hipótesis general e hipótesis específicas	17

3.2.3 Identificación de variables.....	18
3.2.4 Diseño de la investigación.....	19
3.2.5 Población y muestra.....	19
3.2.6 Fuentes de obtención de la información: Encuesta y documental.....	20
3.2.7 Instrumentos de obtención de datos.....	21
3.2.8 Procedimiento y análisis de datos.....	21
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	22
4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
4.1.1 Análisis de los resultados respecto a equipamiento y al número de reclamos en la EPS Moquegua S.A.	22
a. Comportamiento del número de reclamos en la EPS Moquegua S.A.	22
b. Debilidades según el área de medición, facturación y catastro de usuarios.....	26
c. Estrategias de equipamiento e infraestructura en la mejora del servicio o disminución del número de reclamos en la EPS Moquegua S.A.	30
4.1.2 Análisis de los resultados respecto a capacitación y tiempo promedio de atención de reclamos de los usuarios en la EPS Moquegua S.A.	34
a. Tiempo de respuesta a reclamos con datos de la EPS Moquegua S.A.	34
b. Tiempo de respuesta a reclamos con datos de la encuesta aplicada a usuarios del servicio de agua potable en la ciudad de Moquegua, 2019	35
c. Estrategias de capacitación en la mejora del servicio o disminución del tiempo de atención de reclamos en la EPS Moquegua S.A.	36
4.1.3 Análisis de los resultados del “Estudio de percepción de usuarios sobre la calidad del servicio de agua potable y atención de reclamos - Encuesta”.....	38
a. Aspectos generales.....	38
b. Resultados de la percepción del servicio de agua potable.....	41
c. Resultados de percepción sobre atención de reclamos, EPS Moquegua S.A.	47
d. Estudio de percepción en la mejora de atención de reclamos	53
4.1.4 Estrategias de administración en la mejora de atención de reclamos.....	53

a. Presupuesto de las estrategias de administración.....	54
4.2 DISCUSIÓN.....	58
4.2.1 Contratación de hipótesis.....	64
V. CONCLUSIONES.....	68
VI. RECOMENDACIONES.....	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
VIII. ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Número de reclamos por mil conexiones en EPS seleccionadas	12
Tabla 2 : Lista de materiales.....	16
Tabla 3: Variables de investigación.....	18
Tabla 4: Datos para obtener la muestra	20
Tabla 5: Resultados de la muestra	20
Tabla 6: Numero de reclamos en la EPS Moquegua S.A. 2016-2019.....	22
Tabla 7: Tipos de reclamos en la EPS Moquegua S.A 2019	24
Tabla 8: Comportamiento histórico de los tipos de reclamos en la EPS Moquegua S.A. 2017-2019.....	26
Tabla 9: Reclamos en la EPS Moquegua S.A. según áreas, 2019.....	27
Tabla 10: Cuadro consolidado de reclamos según áreas, 2019	27
Tabla 11: Debilidades de la EPS Moquegua S.A. según áreas, 2019.....	28
Tabla 12: Estrategias de equipamiento en la mejora del servicio o disminución del número de reclamos en la EPS Moquegua S.A. 2019	30
Tabla 13: Cuantificación de estrategia de equipamiento necesario en la mejora o disminución del número de reclamos en la EPS Moquegua S.A. 2019	32
Tabla 14: Tiempo de respuesta a los reclamos en la EPS Moquegua S.A.	34
Tabla 15: La atención de los reclamos según resultados de la encuesta	35
Tabla 16: Estrategias de capacitación e incentivos en la EPS Moquegua S.A., 2019.....	37
Tabla 17: Género de los encuestados	39
Tabla 18: Importancia de los servicios urbanos	40
Tabla 19: Satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable	41
Tabla 20: Satisfacción de los usuarios de la continuidad del agua (Horas del servicio) en la ciudad de Moquegua, 2019.....	42
Tabla 21: Calificación de los usuarios con la presión del agua.....	43
Tabla 22: Calificación de los usuarios acerca al sabor del agua	44
Tabla 23: Calificación de los usuarios referente al color del agua	45
Tabla 24: Satisfacción de los usuarios respecto al servicio de desagüe que brinda la EPS Moquegua S.A.	46
Tabla 25: Prioridad de mejoras en la EPS Moquegua S.A., 2019	47

Tabla 26: La atención de los Reclamos según resultados de la encuesta	48
Tabla 27: Satisfacción de los usuarios respecto a la atención de reclamos	49
Tabla 28: Calificación de usuarios respecto a la distribución de recibos de pago	50
Tabla 29: Opinión de los usuarios respecto al monto del recibo de pago	51
Tabla 30: Preferencia del medio de comunicación para llegar a los usuarios	52
Tabla 31: Estrategias de administración en la mejora del área de atención de reclamos en la EPS Moquegua S.A., 2019	54
Tabla 32: Presupuesto en la estrategia de equipamiento e infraestructura, 2019	55
Tabla 33: Presupuesto en la estrategia de capacitación, 2019	55
Tabla 34: Presupuesto de la estrategia de estudio de percepción, 2019	56
Tabla 35: Presupuesto total de estrategias de administración, 2019	56
Tabla 36: Cronograma de ejecución de las estrategias de administración, 2019	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Número anual de reclamos en la EPS Moquegua S.A., 2016-2019.....	23
Figura 2: Tipos de reclamos en la EPS Moquegua S.A.....	25
Figura 3: Calificación respecto al tiempo de atención de los reclamos.....	36
Figura 4: Sexo de los encuestados.....	39
Figura 5: Importancia de los servicios urbanos para los usuarios.	40
Figura 6: Satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de agua potable.....	41
Figura 7 : Continuidad del servicio de agua potable en su zona	42
Figura 8: Satisfacción acerca de la presión	43
Figura 9: Calificación sobre el sabor.....	44
Figura 10: Calificación sobre el color del agua potable	45
Figura 11: Satisfacción del servicio de desagüe en la EPS Moquegua S.A.	46
Figura 12: Prioridad de mejoras en la EPS Moquegua S.A.....	47
Figura 13: Calificación respecto a la rapidez de la atención de los reclamos	48
Figura 14: Calificación de la atención de reclamos en la EPS Moquegua S.A.....	49
Figura 15: Opinión de los usuarios sobre si llega el recibo a sus casas	50
Figura 16: Opinión de los usuarios sobre el monto de su recibo.....	51
Figura 17: Medio que utilizará la EPS Moquegua S.A. para llegar a usuarios	52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Ficha Técnica - Cuestionario de Encuesta (Trabajo de campo).....	74
Anexo 2: Guía para obtener datos de la EPS Moquegua S.A. (Trabajo en gabinete - Fuente documental)	77
Anexo 3: Base de datos de reclamos mes de Enero 2019 en la EPS Moquegua S.A.	79
Anexo 4: Matriz de consistencia de la investigación	86

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar las estrategias de administración en la mejora de atención de reclamos de usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Moquegua, periodo 2019. El enfoque de investigación fue cuantitativo y el nivel es descriptivo y explicativo, el método deductivo estadístico y el diseño transeccional descriptivo y transeccional causal. La población en estudio estuvo representada por 22,400 usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Moquegua, periodo 2019. La muestra fue estadística y probabilística constituida por 378 usuarios. El instrumento utilizado para la medición de las variables fue una encuesta, la cual se aplicó a 378 usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Moquegua. La encuesta aplicada comprendió 20 preguntas. El cuestionario de la encuesta fue validado aplicando 30 encuestas en la ciudad de Moquegua, luego se realizó los correctivos necesarios. Los resultados de la encuesta y de la fuente documental de la EPS Moquegua S.A. indicaron que las estrategias de administración en la mejora de la atención de reclamos de usuarios del servicio de agua potable en la ciudad de Moquegua son: Equipamiento e infraestructura, capacitación e incentivos y estudio de percepción de los usuarios sobre el servicio de agua potable y atención de reclamos. Luego de la contratación de la hipótesis quedo demostrado que las estrategias de administración para la Mejora de la Atención de Reclamos de los Usuarios del Servicio de Agua Potable de la Ciudad de Moquegua, periodo 2019 son: Estrategia de equipamiento e infraestructura, estrategia de capacitación e incentivos y la estrategia de estudio de percepción de los usuarios sobre el servicio de agua potable y atención de reclamos.

Palabras claves: Estrategias, administración, mejora, reclamos, agua potable.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the management strategies in the improvement of attention to claims of users of the drinking water service of the city of Moquegua, period 2019. The research approach was quantitative and the level is descriptive and explanatory, the Statistical deductive method and the descriptive and causal transectional design. The study population was represented by 22,400 users of the drinking water service of the city of Moquegua, period 2019. The sample was statistical and probabilistic, consisting of 378 users. The instrument used to measure the variables was a survey, which was applied to 378 users of the drinking water service in the city of Moquegua. The applied survey comprised 20 questions. The survey questionnaire was validated by applying 30 surveys in the city of Moquegua, then the necessary corrections were made. The results of the survey and the documentary source of EPS Moquegua S.A. indicated that the management strategies to improve the attention to claims of users of the drinking water service in the city of Moquegua are: Equipment and infrastructure, training and incentives and a study of users' perception of the drinking water service and attention claims. After contracting the hypothesis, it was demonstrated that the management strategies for the Improvement of the Attention of Claims of the Users of the Drinking Water Service of the City of Moquegua, period 2019 are: Strategy of equipment and infrastructure, strategy of training and incentives and the strategy to study users' perception of the drinking water service and attention to claims.

Keywords: Strategies, administration, improvement, claims, drinking water

I. INTRODUCCIÓN

La empresa de Agua Potable y Saneamiento de la ciudad de Moquegua (EPS Moquegua S.A.) conformada el año 1991 como una empresa Municipal, está facultada a prestar el servicio de agua potable y el alcantarillado sanitario por la “Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS” como ente regulador nacional de los servicios de saneamiento (PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA 1992). La EPS Moquegua S.A. cuenta con 22,400 usuarios de las diferentes categorías tarifarias (Categoría doméstica, comercial, estatal, industrial y social). La fuente principal para la producción de agua potable en la ciudad de Moquegua es la represa Pasto Grande ubicada en la zona andina de los departamentos de Moquegua y Puno, el agua es transportada mediante un canal abierto que es compartido con los agricultores de Moquegua, es decir el agua de la represa de Pasto Grande se destina para consumo humano y también para la agricultura de la zona. El agua para consumo humano es conducida mediante una tubería hasta la “Planta de Tratamiento de Chen Chen”. Luego el agua potable, es distribuido en la ciudad a través de reservorios que regulan el servicio durante el día y redes de distribución primaria y secundaria instaladas en la ciudad. Finalmente en cada vivienda se instala una conexión domiciliaria de agua potable y otra conexión domiciliaria de alcantarillado sanitario. Con respecto al servicio de alcantarillado comprende la recolección de las aguas residuales de las viviendas de la ciudad mediante tuberías instaladas las cuales llevan el desagüe a la planta de tratamiento de aguas residuales Omho, luego se implementa un proceso de purificación de las aguas residuales para no afectar el medio ambiente. El agua residual tratada es vertida en el río Tumulaca. En la relación de prestación de servicios entre la EPS Moquegua S.A. y los usuarios de la ciudad de Moquegua se presentan problemas y reclamos que la EPS Moquegua S.A. debe resolver siguiendo las normas emitidas por el ente regulador nacional del sector Saneamiento “SUNASS”. La presente Tesis aborda la problemática de los reclamos y la atención a los usuarios. En la EPS Moquegua S.A. se verifica un nivel alto del número de reclamos esto genera una carga importante de trabajo en su atención por parte del personal operativo, técnico y profesional. Por otra parte también se observa que el tiempo de respuesta a los reclamos es alto generando una acumulación de reclamos y una insatisfacción de los usuarios. Asimismo se observa que la EPS Moquegua S.A. no cuenta

con información de la percepción de los usuarios respecto a los servicios que presta y de la atención de reclamos. Los reclamos son presentados de acuerdo a la norma en un formato (formato Nro. 2) que la EPS Moquegua le proporciona a los usuarios y apoya en su llenado, la numeración del formato es correlativa. Luego de presentado el reclamo, el proceso de atención de los reclamos considera tres etapas: Etapa de investigación (con el objetivo de reunir medios de prueba), etapa de conciliación (se cita al usuario a fin de poder llegar a un acuerdo) y etapa de resolución (La empresa emite una resolución indicando si es fundado o infundado el reclamo). En el proceso riguroso de la investigación se plantea el problema general de la siguiente forma “¿De qué manera las estrategias de administración inciden en la mejora de atención de reclamos de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Moquegua, periodo 2019?”. Siendo los problemas específicos: a) ¿De qué forma la implementación de estrategias (Equipamiento e infraestructura) en el área de medición, facturación y catastro comercial en la EPS Moquegua S.A. inciden en el número de reclamos por mes en el servicio de agua potable de la ciudad de Moquegua, periodo 2019?, b) ¿Cómo la estrategia de capacitación, incentivos y medidas de mejora del área de atención de reclamos inciden en el tiempo promedio de atención de reclamos de los usuarios del servicio de agua potable (días) de la ciudad de Moquegua, periodo 2019?, c) ¿De qué manera la implementación del estudio de percepción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento (encuesta), inciden en el conocimiento de percepción de los usuarios sobre la atención de reclamos en el servicio de agua potable (porcentaje) de la ciudad de Moquegua, periodo 2019? (Hernández *et al.* 2014), (Sánchez y Reyes 2015) y (Evans y Lindsay 2008).

La presente investigación se justifica, porque se considera importante la buena atención a los usuarios en la prestación del servicio de agua consumible o potable y en el servicio de alcantarillado sanitario. Así como la atención adecuada de los reclamos. En la EPS Moquegua S.A. se identifica problemas en la temática de los reclamos, un número alto de reclamos y el tiempo de respuesta a los mismos también son altos. Para poder implementar mejoras es necesario encontrar las causas que generan. Muchas veces se trata de deficiencias en la producción, tratamiento y distribución del agua potable, la recolección y tratamiento de las aguas residuales del alcantarillado sanitario. También existe insatisfacción en los usuarios por errores en la gestión comercial, principalmente por deficiencias en la medición de consumos -en esta parte sobretodo se producen errores en la

lectura de los medidores-, en el proceso de facturación y en el proceso de cobranza, ocurre errores cuando se efectúa el corte del servicio, ejecutando cortes cuando no corresponde. En el área de catastro de usuarios existe debilidad cuando el catastro comercial está desactualizado, generando problemas para ubicar al cliente o algunas de las informaciones consignadas no corresponde a la realidad. En el proceso de atención de reclamos se presenta deficiencias, demora en la resolución de los reclamos, desconocimiento del personal de atención de reclamos sobre la normatividad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario. Adicionalmente falta de técnicas y buen trato al usuario. Siendo necesaria la determinación e implementación de estrategias adecuadas para la solución de las deficiencias y la EPS Moquegua S.A. pueda brindar un servicio adecuado a la población de la ciudad de Moquegua.

La presente investigación tiene como objetivo general “Determinar las estrategias de administración que inciden en la mejora del área de atención de reclamos de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Moquegua, periodo 2019”, cuyos objetivos específicos son: a) Determinar la implementación de las estrategias de equipamiento e infraestructura en el área de medición, facturación y catastro comercial que inciden en el número de reclamos de los usuarios por mes en el servicio de agua potable de la ciudad de Moquegua, periodo 2019. b) Determinar la estrategias de capacitación, incentivos y medidas de mejora del área de atención de reclamos que inciden en el tiempo promedio de atención de reclamos de los usuarios del servicio de agua potable (días) de la ciudad de Moquegua, periodo 2019. c) Implementar el estudio de percepción de usuarios del servicio de agua potable y saneamiento, que inciden en el conocimiento de percepción de los usuarios para la mejora de atención de reclamos en el servicio de agua potable (porcentaje) de la ciudad de Moquegua, periodo 2019.

II. REVISIÓN DE LITERTURA Y/O MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Torres (2019), afirma que uno de los métodos para medir la satisfacción del cliente es la atención de quejas y reclamaciones. “El número de quejas/reclamaciones aparte que ayudará a una mejora continua, es un indicador muy útil para conocer que errores se está cometiendo en la empresa. A partir de ahí se podrá actuar para enmendarlos mediante el estudio de no conformidades y analizar la satisfacción del cliente tras su resolución. Una reclamación va más allá, representa el requerimiento de un cliente porque entiende una situación le ha provocado un daño o un perjuicio. Una reclamación la estudiaría como una no conformidad analizando la causa raíz y estableciendo una acción correctiva para evitar que vuelva a aparecer. Si quieres utilizar el índice de reclamaciones como variable para estudiar la satisfacción del cliente debes medir las mismas para convertir esos datos en algo cuantificable, relativizándolas al número de clientes, por ejemplo un 0,2 reclamaciones por cada cliente, la fórmula para obtener este dato sería: Número de reclamaciones/Número total de clientes o usuarios”.

IONOS (2019), “Gestión de quejas y reclamaciones” afirma que “En la gestión de las reclamaciones se trata, en definitiva, de reaccionar organizativamente a las críticas: Hay que desarrollar estrategias sobre adonde llegan las reclamaciones, como se digiere el feedback (retroalimentación) recibido y a qué departamento o persona debe ser re direccionado. También la asignación de responsabilidades es parte de la gestión de quejas y reclamaciones. Un feedback negativo solo puede tener efectos positivos si está claro quién debe reaccionar ante que caso. La gestión de las reclamaciones es parte del llamado CRM (Customer relationship management) - Gestión de las relaciones con los clientes, es la base del cuidado de las relaciones comerciales e incluye, por ejemplo, el análisis de estas”

AENOR (2019), dice “Gestionar eficazmente las reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente. La certificación AENOR de sistema de gestión de quejas y reclamaciones según la Norma UNE-ISO 10002 ayuda a las organizaciones a obtener un doble beneficio: Aumenta la satisfacción de sus clientes y usuarios; y permite optimizar

sus propios procesos gracias al análisis de la información obtenida. Por su parte los clientes pueden estar informados en todo momento del estado de una queja o reclamación que hayan comunicado a la empresa sobre un producto o servicio”. “Además un cliente que se ha quejado es muy activo, comunicativo su entorno. Y si la queja no se ha tramitado adecuadamente, la situación se magnifica aún más”.

SUNASS (2018), dice “El Benchmarking regulatorio 2018 de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS), es un análisis estratégico que compara la gestión de las EPSs. mediante indicadores agrupados en seis campos: Acceso a los servicios, calidad de los servicios, sostenibilidad financiera, sostenibilidad ambiental, gestión de riesgos y desastres y gobernabilidad/gobernanza. En el campo de la calidad de los servicios considera cinco indicadores: indicador de continuidad del agua potable, presión del agua potable, densidad de reclamos, densidad de roturas y densidad de atoros. La densidad de reclamos se refiere al tema de la atención de los reclamos y utiliza el indicador número de reclamos por 1000 conexiones, para el caso de la EPS Moquegua S.A. en el año 2018 resulta 265 reclamos por 1000 conexiones, este valor ubica a la EPS Moquegua en el puesto 44 de 50 empresas prestadoras de saneamiento del país”.

Kleiner y Peralta (2016), una investigación en la ciudad de Cajamarca, “Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Cajamarca, 2015” enfatiza que “las encuestas son una poderosa herramienta para la comunicación entre usuario y prestador del servicio pero hay que saber emplearlas con sabiduría”, “el 28.5 por ciento de usuarios consideran que el nivel de satisfacción es muy bajo y solo el 15.3 por ciento considero el nivel de satisfacción muy alto”.

SUNASS (2014), “Guía del usuario para el servicio de agua potable y alcantarillado”, guía que contiene los derechos y obligaciones de los usuarios, así como los derechos y obligaciones de la EPS, los pasos o procedimiento de la atención de los reclamos, en caso tenga alguna queja con la medición, facturación o con el servicio que recibe”.

Pastor (2014), evalúa la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento en el Perú, y nos dice “Tradicionalmente se ha impuesto la oferta de los servicios en los términos que el Estado mediante sus diferentes instituciones ha establecido, muy poco se ha hecho para

escuchar a la demanda, e incorporar sus expectativas en las decisiones empresariales” y desarrolla un modelo de evaluación de la satisfacción de los clientes de las EPS sobre la base de una parte de los resultados realizados por el Programa de Agua y Saneamiento del Banco Mundial en 5 EPS del país” SEDAPAR (Arequipa), SEDACUSCO (Cusco), SEDACAJ (Cajamarca), ATUSA (Tumbes) y SEDAPAL (Lima)” (P5-6), también afirma “El modelo SERVQUAL propuesto por Parasuramann, Zeithanil y Berry, relaciona la percepción con la expectativa del cliente, respecto al desempeño de una variable, contenida en alguna de las 10 dimensiones a evaluar (Instalaciones, equipo, personal, fiabilidad de ejecutar el servicio eficazmente, capacidad de respuesta a la demanda, profesionalidad, habilidad, conocimiento, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión), su valor es relativo con respecto al máximo valor esperado, esta característica lo hace más sólido para monitorear su cambio en el tiempo”.

Villacis (2012), en la investigación “La calidad en el servicio y su incidencia en la atención al usuario en el departamento comercial de la empresa pública – Empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Ambato – Ecuador” afirma “que en los resultados de la encuesta que realizaron a los usuarios se observa que el empleado no posee las características adecuadas en el área de atención al cliente y es el punto que debe poner mayor atención ya que el departamento comercial es la imagen de la empresa y la evaluación del desempeño debe convertirse en el instrumento de vital importancia”.

SUNASS (2010), afirma “La teoría económica señala que la regulación de un sector económico o industria sólo es justificable en caso que se presenten fallas del mercado tales como externalidades, asimetrías de información, bienes públicos y monopolios naturales. La estructura de mercado en la prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable, y el alcantarillado sanitario es considerado como un monopolio natural, debido a que es eficiente la presencia de un solo proveedor del servicio, es decir que no es factible ni eficiente la competencia”. Ante esta situación se considera necesario la función reguladora de una entidad que en este caso es la SUNASS quien regula aspectos tarifarios, normativos relativos a los deberes y derechos de las EPS y los usuarios, y, soluciona reclamos de los usuarios en segunda instancia”.

Evans y Lindsay (2008), en el libro “Administración y control de la calidad” en el Capítulo 4, Enfoque en los clientes, Administración de la relación con el cliente, Medición de la satisfacción del cliente y usuario, concluyen “La retroalimentación del cliente es vital para un negocio. A través de esta, una empresa aprende cuán satisfechos están sus clientes con sus productos o servicios”, “Las medidas de la satisfacción del cliente permite a una empresa hacer lo siguiente: Descubrir las percepciones del cliente de qué tan bien se desempeña la empresa para satisfacer sus necesidades e identificar las causas de la insatisfacción y las expectativas no cumplidas, así como los motivadores de la satisfacción. Comparar el desempeño de la empresa en relación con los competidores para apoyar la planificación y mejores iniciativas estratégicas. Descubrir las áreas de mejoramiento en el diseño y entrega de productos y servicios y áreas para la capacitación y orientación de empleados. Seguir las tendencias a fin de determinar si los cambios realmente dan como resultado mejoras”, “Un sistema eficaz de medición de la satisfacción del cliente da como resultado información confiable acerca de las calificaciones de los clientes a las características específicas de los productos y servicios, así como de las relaciones entre estas calificaciones y el comportamiento probable del cliente en un mercado futuro”. “Las medidas de satisfacción del cliente podrían incluir atributos del producto como la calidad, el desempeño, la facilidad de uso y la facilidad de mantenimiento , atributos del servicio como actitud, tiempo de servicio, entrega a tiempo, manejo de excepciones, obligación de rendir cuentas y soporte técnico; atributos de imagen como confiabilidad y precio; y medidas de satisfacción en general. En FedEx, a los clientes se les pide que califiquen todos los procesos, desde la facturación hasta el desempeño de los mensajeros, las condiciones del empaque o embalaje, las capacidades de seguimiento y localización, el manejo de quejas y la disposición de los empleados en ayudar. Las mediciones se basan en un requisito o necesidad de buena fe del cliente”.

Robbins y Judge (2008), “Teoría de establecimiento de metas”, afirma que “las metas específicas, desafiantes y con retroalimentación conducen a un mejor desempeño y compromiso del trabajador. Por último, las metas desafiantes nos llevan a descubrir estrategias que sirven para realizar el trabajo o las tareas en forma más eficaz y satisfacer las expectativas de los usuarios (evitar los reclamos). El cumplimiento de metas es un motivador más poderoso que la retroalimentación que se genera externamente”.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Estrategias de administración

La presente investigación tiene como variable independiente “Estrategias de administración” referida a equipamiento e infraestructura, capacitación e incentivos y estudio de percepción. En el contexto de que una mejora requiere de “administración adecuada de los recursos, procesos e información, a fin de satisfacer las expectativas de los usuarios y clientes” para la sostenibilidad de la organización o empresa y mayor participación en el mercado, una organización o empresa con usuarios y clientes satisfechos tiene pocos o no hay reclamos” (Evans y Lindsay 2008).

Robbins y Judge (2008), afirman que “Las metas desafiantes lleva a descubrir estrategias que sirven para realizar el trabajo o las tareas en forma más eficaz y satisfacer las expectativas de los usuarios”.

Frente a la problemática de la atención de reclamos en la EPS Moquegua S.A. se diseñan las estrategias necesarias para la mejora o solución de las deficiencias o debilidades identificadas que permitan reducir el número de reclamos, disminuir el tiempo de respuesta a los reclamos y también el contar con información sobre la percepción de los usuarios respecto al servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y la atención de los reclamos. Dichas estrategias (Sub-variables de la variable independiente denominada Estrategias de Administración) se detallan a continuación:

a. Estrategias de “Equipamiento e infraestructura” en la EPS Moquegua S.A.

La EPS Moquegua S.A. descuida aspectos de la infraestructura, equipamiento y procedimientos de trabajo. En la infraestructura existen conexiones de agua potable inadecuadas y sin mantenimiento. El equipamiento no se renueva siendo en la mayor parte obsoletos por ejemplo el parque de medidores de agua debe ser renovado, tampoco se actualiza el catastro comercial, herramienta básica para la gestión comercial esto genera errores en la facturación.

Evans y Lindsay (2008), afirman que “Por lo general se piensa en los procesos en el contexto de la producción, el conjunto de actividades y operaciones requeridas para la transformación de insumos, (instalaciones, materiales, equipos, capital, personal y energía)

en productos y servicios. Los tipos comunes de procesos de producción incluyen mecanizado, mezcla, ensamble, elaboración de pedidos o aprobación de préstamos. Sin embargo casi toda actividad principal en una organización tiene que ver con un proceso que traspasa los límites tradicionales de la empresa. Por ejemplo un proceso para surtir un pedido podría requerir un vendedor que coloca el pedido, un representante de mercadotecnia que lo captura en el sistema de cómputo de la empresa, un empleado de crédito y cobranza que verifique el crédito, el personal de distribución, los ingenieros de servicio en campo para que instalen el equipo y obtener el producto o servicio. La perspectiva de un proceso reúne todas las actividades necesarias e incrementa nuestro entendimiento de todo el sistema en lugar de enfocarse solo en una pequeña parte. Muchas de las mayores oportunidades de mejorar el desempeño de una organización se encuentran en los interfaces de esta”. En este contexto el problema de la atención de reclamos aborda los distintos procesos tales como: medición, facturación, emisión y entrega de los recibos de pago utilizando el catastro de usuarios para la ubicación de los predios de la ciudad. Todo ello a fin de mejorar la atención del servicio en su conjunto, especialmente la atención de reclamos y disminuir el número de reclamos.

b. Capacitación e incentivos de mejora en la atención de reclamos

Sobre la capacitación, el personal de atención de reclamos y áreas involucradas presenta deficiencias en el conocimiento de la normatividad relacionada a la atención de reclamos emitida por el ente regulador de los servicios de agua potable y saneamiento (SUNASS 2018).

Por otra parte el personal de atención a los reclamos y áreas involucradas no cuenta con incentivos personales para la labor que realizan ya que perciben un sueldo fijo al margen de su performance en el trabajo.

Evans y Lindsay (2008), afirman “Alcanzar los objetivos de calidad y desempeño de una compañía requiere una fuerza laboral comprometida bien capacitada y participativa. Los trabajadores de primera línea necesitan las habilidades para escuchar a los usuarios, los trabajadores de manufactura necesitan habilidades específicas para desarrollar tecnologías, y todos los empleados deben entender cómo utilizar los datos y la información para impulsar la mejora continua. Esto solo se logra mediante el diseño y manejo de sistemas de

trabajo apropiados, como estrategias de premios y reconocimientos, educación y capacitación, así como un ambiente laboral sano, seguro y motivador. Las dificultades principales en esta área incluyen la integración de prácticas de recurso humanos y la alineación de la administración de recursos humanos con las directrices del negocio y los procesos de cambios estratégicos. Atender estos retos requiere el uso eficiente y la comprensión de la información relacionada con los empleados en cuanto a conocimiento, habilidades, satisfacción motivación, seguridad y bienestar”. En este sentido la estrategia de capacitación e incentivos es importante en la mejora de la atención de reclamos.

c. Implementación del estudio de percepción de usuarios

En la EPS Moquegua S.A. no se ejecuta estudios sobre la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios brindados. Esta estrategia es clave para conocer las expectativas de los usuarios, así como identificar las mejoras que valoran los usuarios.

Robbins y Judge (2008), afirman “¿Cómo se explica que los individuos vean lo mismo pero lo perciban de manera diferente? Diversos factores operan para conformar y, en ocasiones distorsionar la percepción tales factores pueden radicar en el receptor en el objeto percibido o en el contexto de la situación donde ocurre la percepción. Cuando alguien observa un objeto y trata de interpretar lo que ve, su interpretación estará muy influida por las características personales del receptor, (sus actitudes, personalidad, motivos, intereses, experiencias y expectativas). Las características del objeto también afectan lo que se percibe. Es más probable que en un grupo notemos a la gente estridente que a la callada o también a los individuos demasiado atractivos o muy poco atractivos. Como los objetos no se observan en forma aislada, la relación de un objeto con su entorno también influye en la percepción así como la tendencia a agrupar los objetos cercanos y similares”. En general el estudio de percepción nos da a conocer la perspectiva y expectativas de los usuarios que la EPS Moquegua S.A. debe tomar en cuenta en las futuras decisiones de gestión y mejorar el servicio y la atención de los reclamos.

2.2.2 Mejora de atención de reclamos de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Moquegua, 2019

La mejora de atención de reclamos de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad Moquegua se considera como la variable dependiente de la presente investigación o Tesis, por consiguiente depende de las estrategias de administración.

Hernández *et al.* (2014), definen “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. El concepto de variable se aplica a personas, u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos”.

SUNASS (2006), norma “Si el usuario tiene algún problema en la facturación, corte de servicio, calidad del agua o colapso de redes, puede presentar un reclamo ante la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento (EPS Moquegua S.A.). Si no está conforme con la respuesta por parte de la empresa de agua potable y saneamiento puede elevar el reclamo en segunda instancia ante la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento-SUNASS, quien finalmente con la información que le proporciona la empresa de agua potable y saneamiento de Moquegua EPS Moquegua S.A. califica mediante una resolución al reclamo como procedente o improcedente. Las sub-variables dependientes a ser mejoradas son las siguientes”:

a. Número de reclamos en el servicio de agua potable EPS Moquegua S.A.

Sobre el número de reclamos de los usuarios hay una información comparable que sirve para conocer si una empresa prestadora de servicios de agua potable y saneamiento tiene un número alto de reclamos, es relacionando el número de reclamos por cada 1000 conexiones, esta relación nos indica que existe un nivel elevado de reclamos o el nivel de reclamos es similar al de otras empresas de agua potable del país. La empresa EPS Moquegua S.A. en el benchmarking del año 2018 respecto al número de reclamos presenta un indicador de 265 reclamos por cada 1000 conexiones “Benchmarking Regulatorio de las Empresas Prestadoras-EPS” de la SUNASS (2018). Dicho número de reclamos es considerado alto e indica que la EPS Moquegua S.A. tiene un largo camino que recorrer para poder disminuir el número de reclamos en la ciudad de Moquegua.

A modo de ejemplo se presenta informaciones referidas al número de reclamos por mil conexiones de algunas empresas de saneamiento del país:

Tabla 1 : Número de reclamos por mil conexiones en EPS seleccionadas

EPS	Número de reclamos por mil conexiones
Chavín	106
Tacna	215
Puno	61
Barranca	82
Moquegua	265

FUENTE: Benchmarking de las empresas prestadoras (EPS) – SUNASS (2018)

A fin de abordar la problemática del número de reclamos es necesario intervenir en el área comercial de la empresa prestadora mejorando el catastro comercial, proceso de medición vía equipamiento y la facturación de los servicios de agua potable y saneamiento.

b. Tiempo promedio de atención de reclamos

El tiempo promedio (días) de atención a un reclamo es la diferencia entre la fecha de presentación de un reclamo y la fecha de resolución de un reclamo. La SUNASS establece que el tiempo máximo de la resolución de un reclamo es de 30 días hábiles. Este aspecto de tiempo de respuesta a un reclamo tiene relación con aspectos internos de la EPS relacionado al nivel de capacitación del personal, la eficiencia del personal y los incentivos que se pueda dar en la EPS Moquegua S.A., a fin resolver en el menor tiempo un reclamo.

Chiavenato (2009), afirma “La conducta de las personas dentro de la organización y depende de factores internos (que resulta de sus propias características de personalidad, capacidad de aprendizaje, motivación, percepción del ambiente interno y externo, actitudes, emociones, valores, etc.) y externos que resultan del ambiente de las características organizacionales, como el sistema de recompensas y sanciones, factores sociales, políticos, cohesión grupal existente”.

c. Percepción de usuarios sobre el servicio y la atención de reclamos

Al contar con un estudio estadístico sobre la percepción de los usuarios respecto de la calidad de atención a los reclamos (porcentaje) y del servicio de agua potable y alcantarillado, se contará con información clave para poder abordar la problemática de atención de reclamos en la EPS Moquegua S.A. Así mismo, el estudio permite conocer si las medidas o estrategias implementadas vienen dando sus frutos esperados.

Pastor (2014), afirma “Tradicionalmente se ha impuesto la oferta de los servicios en los términos que el Estado mediante sus diferentes instituciones ha establecido, muy poco se ha hecho para escuchar a la demanda, e incorporar sus expectativas en las decisiones empresariales”. Como es evidente los estudios de percepción permiten escuchar a la demanda para la sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento.

Moura *et al.* (2005), afirman “Es necesario construir un mecanismo o institucionalidad que permita una adecuada defensa de los derechos de los usuarios frente al poder monopólico de las entidades prestadoras del servicio; creemos que no basta la información que se está realizando a través de SUNASS en Lima, esta debe difundirse a todas las ciudades del país y generar una especie de asesor o defensor de los usuarios que recomiende acciones concretas de reclamos e impugnaciones”.

MACROCONSULT S.A. (1997), afirma “Es útil comenzar este estudio reflexionando comparativamente sobre las características económicas de los tres servicios públicos principales: saneamiento, electricidad telecomunicaciones. Los tres servicios comparten características que determinan el esquema de incentivos para la provisión eficiente; las tecnologías se plasman en inversiones específicas”.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Administración. “Los administradores empezaron a entender que los métodos que usaban para escuchar a los clientes y establecer relaciones a largo plazo, crear estrategias, medir el desempeño y analizar datos, premiar y capacitar a los empleados, diseñar y ofrecer productos y servicios y actuar como líderes en sus organizaciones son los factores que realmente dan lugar a la calidad, la satisfacción del usuario y clientes y los resultados en el

negocio. En otras palabras, reconocieron que la calidad de la administración es tan importante como la administración de la calidad” (Evans y Lindsay 2008).

Agua Potable. “Agua apta para el consumo humano, de acuerdo a los requisitos físico químicos y microbiológicos establecidos por la autoridad” (SUNASS, 2006).

Alcantarillado. “Sistema de canales o tuberías que se utilizan para la recolección, transporte y eliminación de aguas residuales” (SUNASS, 2006).

Buenas Prácticas. “Aquella actividad que habiéndose enfocado en la satisfacción del cliente, la eficiencia o excelencia en operaciones, la sostenibilidad ambiental o el desarrollo de la cultura organizacional , tiene resultados medibles sobresalientes , de alto impacto , replicables y creativos. Las buenas prácticas muestran un modo mejor de hacer las cosas, a partir de la identificación y solución de un problema y están alineadas con el objetivo del sector” (SUNASS 2010).

Conexión domiciliaria de agua potable. Comprende la unión física entre la red de agua y el límite del predio a través de un tramo de tubería que incluye la caja del medidor (SUNASS 2006).

Empresa prestadora de servicios (EPS). Es la empresa pública, municipal, privada o mixta constituida con el exclusivo propósito de brindar servicios de saneamiento (SUNASS 2006)

Estrategias. El arte del pensamiento estratégico desarrolla el direccionamiento de una organización (Visión, misión, valores, políticas, especialmente los objetivos – estrategias y metas-cuantificación) (Kenichi Ohmae 2004).

Facturación. Procedimiento mediante el cual se determina el importe a pagar por el consumo de agua potable medido o estimado, por el servicio de alcantarillado y otros conceptos que serán consignados en el respectivo comprobante de pago (SUNASS 2006).

Medidor de agua. Es un aparato que permite contabilizar el volumen de agua potable que pasa a través de él (SUNASS 2006).

Mejora. “La mejora real depende del aprendizaje, que implica entender por qué los cambios tienen éxito a través de la retroalimentación entre prácticas y resultados, lo que originan nuevos objetivos y estrategias. Un ciclo de aprendizaje consta de las siguientes etapas: Planificación, ejecución de planes, evaluación del progreso y revisión de los planes con base en los hallazgos de evaluación” (Evans y Lindsay 2008).

Percepción. Es la interpretación de los hechos basado en el conocimiento, la experiencia y el contexto (Pastor 2014).

Reclamo. Disconformidad de los usuarios respecto al servicio de agua potable, servicio de alcantarillado sanitario, resolución de reclamos y otros aspectos comerciales del servicio (SUNASS 2006).

SUNASS. “Es la Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento cuyas funciones son: normativa, de regulación tarifaria, supervisión y fiscalización, sancionadora y de resolución de reclamos de usuarios” (SUNASS 2006).

USUARIO. Persona natural o jurídica titular de un predio o que por razón de estipulación contractual o de posesión puede hacer uso legal del suministro (SUNASS 2006).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 MATERIALES

Para la elaboración de la presente Investigación – Tesis se ha utilizado los siguientes materiales definidos a continuación:

Tabla 2 : Lista de materiales

Descripción	Unidad	Cantidad
1. Materiales de oficina		
Útiles de escritorio	Glb.	250
Impresiones	Unid	700
Fotocopias de formatos	Unid	800
Anillados	Unid	16
Lapiceros	Unid	50
Tablas para encuestar	Unid	10
2. Equipos		
Laptop	Unid	1
Cámara fotográfica	Unid	2
USB	Unid	4
2. Indumentaria		
Chalecos	Unidad	10

3.2 MÉTODOS

La presente investigación – Tesis de enfoque cuantitativo consideró como método para el análisis de los datos obtenidos o recolectados de la muestra, el método “deductivo estadístico”. Como en este enfoque se pretende medir, los fenómenos estudiados se observan o se refieren a una realidad concreta.

3.2.1 Tipo y nivel de la investigación

De acuerdo al enfoque de la investigación, el presente estudio es:

- a. Tipo: Investigación aplicada
- b. Nivel o Alcance: Descriptivo y explicativo causal. Cuyo análisis es estadístico, así como su proceso de Investigación.

3.2.2 Formulación de hipótesis general e hipótesis específicas

Hipótesis General

“Si las estrategias de administración inciden en el área de atención de reclamos, entonces la mejora de calidad de atención de reclamos cumplirá su objetivo en los usuarios de agua potable de la ciudad de Moquegua, periodo 2019”.

Hipótesis Específicas

- a. Si se implementa las estrategias de equipamiento e infraestructura en el área de medición, facturación y catastro comercial, entonces el número de reclamos de los usuarios del servicio de agua potable disminuirá en la ciudad de Moquegua, periodo 2019.
- b. Si se diseña e implementa estrategias de capacitación, incentivo y mejoras en el área de atención de reclamos, entonces el tiempo de resolución de reclamos de los usuarios de la empresa de agua potable disminuirá en la ciudad de Moquegua, periodo 2019.
- c. Si se implementa una encuesta anual de percepciones en los usuarios de agua potable de Moquegua entonces se podrá conocer la percepción sobre la mejora de la atención de los reclamos en la ciudad de Moquegua, periodo 2019.

3.2.3 Identificación de variables

Tabla 3: Variables de investigación

Variables	Sub-variable	Indicadores
Variable Independiente: ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACIÓN (X)	Equipamiento e infraestructura	a) Porcentaje (%) de implementación de estrategias (equipamiento e Infraestructura) en el área de medición, facturación y catastro comercial en la EPS Moquegua
	Capacitación e incentivos	b) Porcentaje (%) de capacitación, incentivos y medidas de mejora del área de atención de reclamos
	Estudio de percepción	c) Implementación del estudio de percepción de los usuarios (encuesta) del servicio de agua potable sobre la atención de los reclamos
Variable Dependiente: MEJORA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE MOQUEGUA, PERÍODO 2019 (Y)	Número de reclamos	a) Número de reclamos por mes en el servicio de agua potable
	Tiempo promedio de atención de reclamos	b) Tiempo promedio de atención de los reclamos del servicio de agua potable (días)
	Percepción de los usuarios sobre la atención de reclamos	c) Percepción de los usuarios sobre la atención de reclamos en el servicio de agua potable (%)

Cada una de las hipótesis contiene dos variables definidas de acuerdo al problema de investigación, una variable independiente y otra dependiente en una relación causal (Hernández *et al.* 2014) y (SUNASS 2006).

3.2.4 Diseño de la investigación

El diseño que responde al tipo de método es:

$$M_1: O_y \text{ r } O_{x_3}$$

M_1 : muestra de usuarios de agua potable

O_{x_3} : observaciones de las variables

r: Índice de correlación de las variables

O_y : Observación de las estrategias de mejora

X-----influye a Y entonces: $Y=f(X)$ Por consiguiente: Efecto= f (Causa)

También es documental, ya que la relación causal de las variables X_1 y Y_1 referidas a la estrategia de equipamiento y número de reclamos se analizan con los resultados obtenidos de la “Base de datos comercial de la EPS Moquegua S.A.”.

3.2.5 Población y muestra

Población

La población está constituida por los 22,400 usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de la EPS de la ciudad de Moquegua periodo del 2019.

Muestra

El tamaño de la muestra es probabilístico sistemático, el nivel de confianza es del 95 por ciento y el error de 5 por ciento, para estimar la muestra se aplicó la siguiente fórmula (Barbancho 1975), (Sánchez y Reyes 2015) y (Amiel 1993).

$$n = \frac{N * (Z)^2 * P * q}{(N-1) * (E)^2 + (Z)^2 * P * q}$$

En esta parte se ha considerado

Tabla 4: Datos para obtener la muestra

Población	N=	22,400	22,400	(N-1)	22,399
Error	E=	5%	0.05	E2	0.0025
Nivel Confianza		95%	1.96	(Z)2	3.8416
P		0.5	0.5		
Q		0.5	0.5		

Los resultados, aplicando la fórmula (Hernández *et al.* 2014) con la información indicada resulta lo siguiente:

Tabla 5: Resultados de la muestra

MUESTREO PROBABILISTICO SISTEMATICO	
Nivel de Confianza :	95%
Variabilidad Positiva :	0.5
Variabilidad Negativa :	0.5
Error :	0.05
Población :	22,400
Muestra “n” =	378

El tamaño de la muestra es de 378 usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de la ciudad de Moquegua, a los cuales se les ha aplicado la encuesta, el cuestionario.

3.2.6 Fuentes de obtención de la información: Encuesta y documental

La investigación considero la recopilación de información o datos mediante las siguientes fuentes:

- a. EPS Moquegua S.A. - documental

La información de la empresa EPS Moquegua ha comprendido la recolección de datos del número de reclamos en forma mensual, según tipo de reclamo periodo

2016 - 2019. Otra de las informaciones recopiladas fue la causa de los reclamos según áreas (Medición, facturación y catastro de usuarios), se ha identificado las debilidades de dichas área mediante un cuestionario y reunión con cada responsable. Siendo la fuente documental la “Base de Datos del sistema informático comercial de la EPS Moquegua S. A.”. Adicionalmente, se ha recopilado información de la fecha de inicio y fecha de finalización de los reclamos de los usuarios y a partir de estos datos se ha calculado el tiempo de atención de los reclamos, expresados en días.

- b. Encuesta aplicada a la muestra obtenida estadísticamente (378 usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Moquegua).

Con los datos obtenidos de los 378 usuarios, se ha determinado la calificación y percepción de los usuarios sobre la atención de reclamos y del servicio en su conjunto. Clave para la acción y mejora continua.

3.2.7 Instrumentos de obtención de datos

Como instrumento de obtención de datos se ha utilizado un “Cuestionario de encuesta”. Se ha aplicado encuestas a usuarios a través de un cuestionario estructurado de preguntas de investigación (cerrada), a la muestra obtenida (378 usuarios). En la fuente documental el instrumento es la base de datos de la EPS Moquegua S.A., información del área de medición, facturación, catastro de usuarios y atención de reclamos recabada a través de la “Guía de obtención de datos de base de datos de la EPS Moquegua S.A.”

3.2.8 Procedimiento y análisis de datos

Los cuestionarios aplicados (encuesta) y validada, luego fueron procesados con el programa estadístico SPSS, obteniéndose o creando la base de datos y cuadros estadísticos y finalmente los gráficos estadísticos con el programa Excel y el análisis correspondiente.

La información obtenida en la base de datos de la EPS fue trabajada con el programa Excel construyendo cuadros y gráficos estadísticos y análisis de los resultados de los datos obtenidos.

Para la contratación de la Hipótesis se ha utilizado la media de la distribución muestral.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1 Análisis de los resultados respecto a equipamiento y al número de reclamos en la EPS Moquegua S.A.

Los resultados obtenidos de la base datos de la EPS Moquegua S.A. respecto a la variable dependiente denominada “Numero de Reclamos” expresado en la cantidad de reclamos anuales se muestran en los Cuadros o Tablas desde 6 hasta 13. Así, como la incidencia de la variable independiente denominada “Estrategia de Equipamiento e Infraestructura”. Primeramente el comportamiento del número de reclamos en la EPS Moquegua S.A., luego motivos de los reclamos, debilidades por áreas y finalmente la relación de la estrategia de equipamiento en la mejora o disminución del número de reclamos.

a. Comportamiento del número de reclamos en la EPS Moquegua S.A.

En el Cuadro o Tabla 6 se presenta el número anual de reclamos de los usuarios del servicio de agua potable en la EPS Moquegua S.A., periodo 2016-2019.

Tabla 6: Numero de reclamos en la EPS Moquegua S.A. 2016-2019

AÑOS	CANTIDAD RECLAMOS	PORCENTAJE
2016	2078	-
2017	2814	35%
2018	3074	9%
2019	2955	-4%

FUENTE: Base de datos comercial - EPS Moquegua S.A. (2016-2019)

Como se puede observar en la Tabla 6, el número de reclamos en la EPS Moquegua S.A. se incrementa el año 2017 en 35 por ciento respecto al año anterior, como se muestra el crecimiento es alto. En el año 2018 también se observa un incremento de 9 por ciento respecto al año 2017 y en el año 2019 presenta un decremento ligero del -4 por ciento.

Como se visualiza en la Figura 1

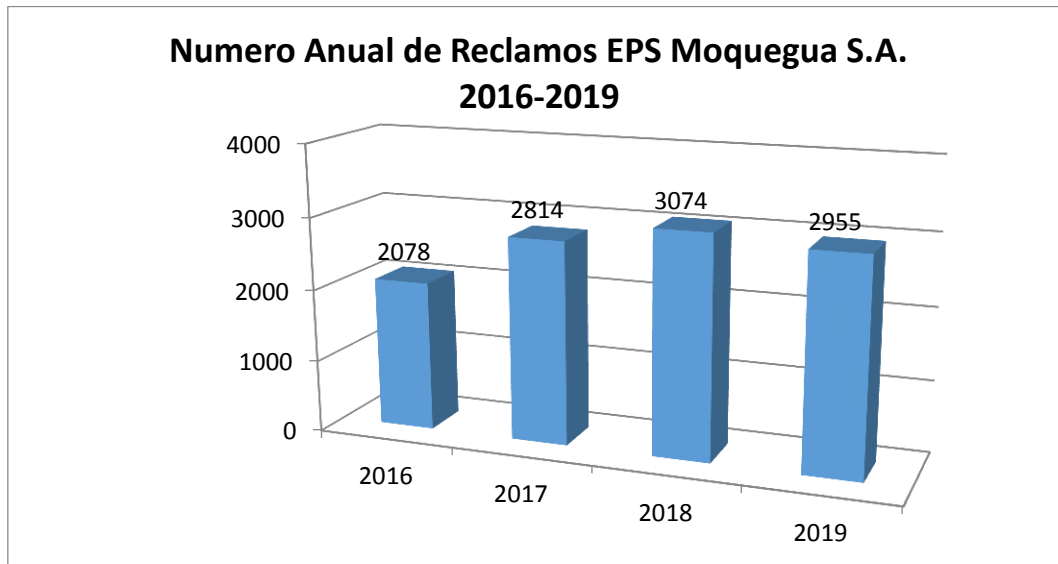


Figura 1: Número anual de reclamos en la EPS Moquegua S.A., 2016-2019

Tipos de reclamos en la EPS Moquegua S.A.

En la Tabla 7 se presenta la información del tipo o motivos de reclamos de los usuarios del servicio de agua potable en la EPS Moquegua S.A. del año 2019. Luego en la Tabla 8 se muestra el comportamiento histórico de los tipos de reclamos:

Tabla 7: Tipos de reclamos en la EPS Moquegua S.A 2019

TIPO DE RECLAMO	NÚMERO	PORCENTAJE
Consumo Medido	1906	64.5%
Asignación de consumo	424	14.3%
Conceptos emitidos	267	9.0%
Tipo de tarifas	242	8.2%
Consumo promedio	60	2.0%
Consumo no facturados oportunamente	42	1.4%
Factor de ajuste VMA	10	0.3%
Confusión de datos de la conexión	4	0.1%
TOTAL	2955	100.0%

FUENTE: Base de datos comercial - EPS Moquegua S.A. (2019)

Como se puede observar en la Tabla 7, los tipos de reclamos son los siguientes:

- El tipo de reclamo “Consumo medido”, representa el 64.5 por ciento respecto al total de los reclamos. Se refiere al volumen facturado, basado en la diferencia de lecturas de un medidor de agua potable instalado en cada una de las viviendas de la ciudad de Moquegua.
- El tipo de reclamo “Asignación de consumo” que representa el 14.3 por ciento, se refiere a la asignación mensual fija del consumo de agua potable expresada en (m3) cuando el usuario no tiene medidor.
- El tipo de reclamo “Conceptos emitidos” representa el 9 por ciento respecto al total de reclamos, se refieren a la disconformidad del presupuesto y la instalación de una nueva conexión domiciliaria.
- El tipo de reclamos “Tipo de tarifa” con un 8.2 por ciento, es referido a errores en la consignación de la tarifa aplicada reflejado en el recibo mensual.

- El tipo de reclamo “Consumo promedio” representando el 2 por ciento respecto al total de reclamos, se refiere a la adopción de un valor del volumen mensual consumido de agua potable en base a un consumo promedio histórico.
- El tipo de reclamo “Consumo facturado no oportunamente” representando el 1.4 por ciento, se refiere a un error en la facturación referida a un periodo de tiempo específico de facturación.
- El tipo de reclamos “Factor de ajuste del VMA” representando el 0.3 por ciento, se refiere a los reclamos por la facturación de aquellos usuarios que exceden los Valores Máximos Admisibles (VMA) al sistema de alcantarillado sanitario.
- El tipo de reclamo “Confusión de datos de la conexión” representando el 0.1 por ciento, se refiere a un error en el cual se consigna el consumo de otro usuario.

Como se visualiza en la Figura 2:

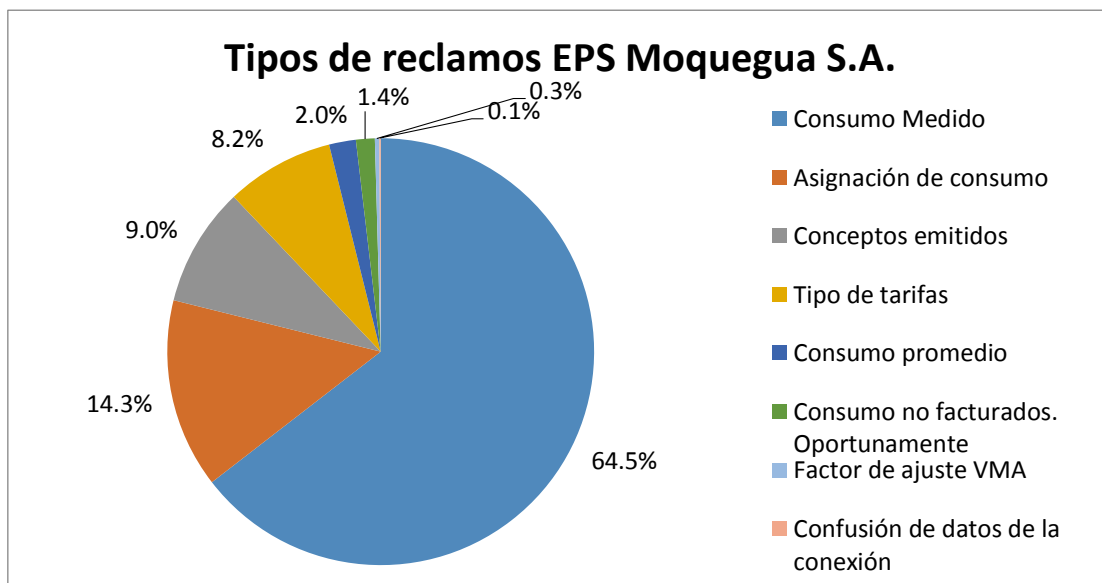


Figura 2: Tipos de reclamos en la EPS Moquegua S.A.

A continuación, en la Tabla 8 se presenta el comportamiento histórico de los reclamos según tipo o motivos de reclamos en la EPS Moquegua S.A., Periodo 2017 - 2019.

Tabla 8: Comportamiento histórico de los tipos de reclamos en la EPS Moquegua S.A. 2017-2019

TIPO DE RECLAMO	2017	2018	2019	PROMEDIO	PORCENTAJE
Consumo Medido	1472	2225	1906	1868	63.4%
Asignación de consumo	22	33	424	160	5.4%
Conceptos emitidos	459	359	267	362	12.3%
Tipo de tarifas	147	52	242	147	5.0%
Consumo promedio	476	334	60	290	9.8%
Consumo no facturados. Oportunamente o consumos	231	65	42	113	3.8%
Factor de ajuste VMA	0	0	10	3	0.1%
Confusión de datos de la conexión	7	6	4	6	0.2%
TOTAL	2814	3074	2955	2948	100.0%

FUENTE: Base de datos comercial - EPS Moquegua S.A. (2017-2019)

Como se observa en el Cuadro o Tabla 8 los tipos de reclamos en la EPS Moquegua S.A. mantienen en gran medida el mismo comportamiento en su estructura, por ejemplo en los tres años consecutivos, el tipo de reclamo denominado “Consumo Medido” es el de mayor preponderancia (63.4 por ciento en promedio) en los reclamos de los usuarios. Este resultado requiere la atención de la EPS Moquegua S.A. con estrategias adecuadas.

b. Debilidades según el área de medición, facturación y catastro de usuarios

A fin de analizar las debilidades de la EPS Moquegua S.A. que genera un número alto de reclamos como primer paso se agrupó los reclamos del año 2019 según el área en el que ocurren los errores o deficiencias (Cuadro o tabla 9), esto permitió un análisis a nivel agregado. Las áreas directamente involucradas en la atención de los reclamos son: Área de medición, área de facturación y área de catastro de usuarios. Luego el consolidado de reclamos (Tabla 10) y finalmente se muestra las debilidades o deficiencias identificadas según las áreas involucradas en el atención de reclamos (Tabla 11).

Tabla 9: Reclamos en la EPS Moquegua S.A. según áreas, 2019

AREA	TIPO DE RECLAMO	NÚMERO	PORCENTAJE	PORCENTAJE
Medición	Consumo Medido	1906	64.5%	66.5%
	Consumo promedio	60	2.0%	
Facturación	Asignacion de consumo	424	14.3%	24.3%
	Tipo de Tarifas	242	8.2%	
	Consumo no facturado oportunamente	42	1.4%	
	Factor de ajuste VMA	10	0.3%	
Catastro de Usuarios	Confusión de datos de la conexión	4	0.1%	9.2%
	Conceptos emitidos	267	9.0%	
TOTAL		2955	100.0%	100.0%

FUENTE: Base de datos comercial - EPS Moquegua S.A. (2019)

Tabla 10: Cuadro consolidado de reclamos según áreas, 2019

AREA	NÚMERO DE RECLAMOS	PORCENTAJE
Medición	1,966	66.5%
Facturación	718	24.3%
Catastro de Usuarios	271	9.2%
TOTAL	2,955	100.0%

FUENTE: Base de datos comercial - EPS Moquegua S.A. (2019)

En la Tabla 10 se presenta el número de reclamos agrupado por áreas. El área de medición representa el 66.5 por ciento respecto al total de reclamos en el año 2019, el área de facturación representa el 24.3 por ciento y el área de catastro de usuarios representa el 9.2 por ciento. Como se puede observar el área de medición es el preponderante en la generación de los reclamos, siendo el número o cantidad 1966 reclamos por errores de medición o deficiencias del área de medición, que la EPS no debe perder de vista.

A continuación en la misma estructura de los cuadros anteriores se presenta las debilidades o deficiencias identificadas en el “Área de Medición”, en el “Área de Facturación y en el “Área de Catastro de Usuarios” que generan descontento en los usuarios y por ende los reclamos en la EPS Moquegua S. A.

Tabla 11: Debilidades de la EPS Moquegua S.A. según áreas, 2019

ÁREA	DEBILIDADES IDENTIFICADAS
Medición	Errores en la lectura de los medidores
	Equipos de medición obsoletos
	Deficiencias en la conexión domiciliaria
Facturación	Problemas en el sistema informático comercial
	Falta de equipamiento informático
	Errores de digitación
	Falta de capacitación al personal
Catastro de Usuarios	Catastro de usuarios desactualizado

FUENTE: Informes mensuales de reclamos – EPS Moquegua S.A. (2019)

Las debilidades identificadas en la EPS Moquegua S.A. y presentadas en la Tabla 11 según áreas se describen a continuación:

Debilidades en el área de Medición

Los reclamos vinculados al área de Medición manifiestan la disconformidad de los usuarios respecto al valor del volumen mensual facturado por la diferencia de lecturas, en esta parte se consideró las siguientes deficiencias o debilidades:

- **Errores en la lectura**, en esta parte existe errores por deficiencias en la lectura de los medidores por parte del personal operativo de lectura.
- **Equipos de medición obsoletos**, se refiere a problemas en el equipo de medición por la antigüedad de los mismos, los cuales generan un consumo incorrecto o las lunas del medidor están empañadas y no permiten la lectura adecuada del medidor.
- **Deficiencias en la conexión domiciliaria**, en esta parte se refiere a la existencia de conexiones profundas que dificultan la lectura de los medidores. Por otra parte

también se contempla la presencia de desperdicios o tierra acumulada en la conexión domiciliaria generando problemas al personal operativo de lectura.

Debilidades en el área de Facturación

Se refiere a errores en el cálculo del recibo de pago, error en el tipo de tarifa aplicado y error en la aplicación del Factor de ajuste a los Valores Máximos Admisibles (VMA). En detalle consideró las siguientes deficiencias o debilidades:

- **Problema en el sistema informático comercial.** El sistema informático comercial SIINCO de la EPS Moquegua S.A. ha sido instalado el año 2015, desde su instalación se ha emitido diversas normas en materia de saneamiento que el programa informático comercial SIINCO no ejecuta, un ejemplo de ello es la aplicación de la normatividad de los Valores Máximos Admisibles (VMA) esta norma considera una facturación adicional aquellos establecimientos que sobrepasan los límites permitidos de contaminación del desagüe.
- **Falta de equipamiento informático,** Se ha identificado que el área de facturación necesita equipamiento informático básico para atender el proceso de facturación que evite reclamos así es necesario contar con los siguientes equipos: un servidor, 3 scanner de lectura de barras y 3 ticketeras para poder cobrar en caso en que el usuario no contara con un recibo.
- **Errores en la digitación,** en esta parte se genera problemas por la digitación errónea del consumo obtenido en la lectura de los medidores por parte del personal que ejecuta la digitación.
- **Falta de capacitación del personal del área de facturación.** Se observa que por falta de capacitación del personal se asignó en forma errónea la tarifa aplicada al usuario, también se presenta errores la categoría que es asignado a un usuario,

Debilidades en el área de catastro de usuarios

Comprende la “Confusión de datos de la conexión” y la “Demora en la ubicación de una conexión” determinada.

- **Catastro de usuarios desactualizado,** genera confusión de los datos de la conexión, debido a una falta de ubicación precisa de las conexiones domiciliarias así como la falta de rotulación de las mismas. Estas debilidades se generan por la desactualización del catastro de usuario

c. Estrategias de equipamiento e infraestructura en la mejora del servicio o disminución del número de reclamos en la EPS Moquegua S.A.

Identificadas las debilidades se indica o se plantea las estrategias necesarias de mejora referidas a la implementación de “Equipamiento e Infraestructura” adecuada según áreas, que permitan superar las debilidades y por ende disminuir progresivamente el número mensual y anual de reclamos en la EPS Moquegua S.A. (Tabla 12). En el mismo contexto luego se presenta la cuantificación de la estrategia de equipamiento e infraestructura necesaria para la implementación en el presente año 2019 (Tabla 13).

Tabla 12: Estrategias de equipamiento en la mejora del servicio o disminución del número de reclamos en la EPS Moquegua S.A. 2019

ÁREA	DEBILIDADES IDENTIFICADAS	ESTRATEGIAS DE MEJORA O SOLUCIONES (Equipamiento e infraestructura)
Medición	Errores en la lectura de los medidores	Programa permanente de agudeza visual
	Equipos de medición obsoletos	Renovar los medidores de agua potable
	Problemas en la conexión domiciliaria	Levantar conexiones profundas (Mejorar infraestructura de las conexiones)
		Mantenimiento periodico de las conexiones de agua potable
Facturación	Problemas en el sistema informático comercial	Actualizar el sistema informático comercial
	Falta equipamiento informático	Adquirir servidor, scanner, y ticketeras
	Errores de digitación	Incluir actividades correctivas en hoja de vida del trabajador
	Falta de capacitación al personal	Capacitación al personal en el proceso de facturación
Catastro de Usuarios	Catastro de usuarios desactualizado	Actualizar el catastro de usuarios con planos y rutas de lectura y entrega de recibos del servicio

FUENTE: Elaboración propia.

Las estrategias de mejora presentadas en el Tabla 12, referidas a la variable independiente “Equipamiento e Infraestructura” en la mejora de la atención de reclamos o disminución de la variable dependiente “Número de Reclamos”, se detallan según áreas a continuación:

Estrategias de mejora “Equipamiento e infraestructura” en el Área de Medición

1. Programa de agudeza visual para evitar los errores en la lectura de medidores, con la finalidad de evitar los errores del personal operativo de lectura de medidores se plantea implementar un programa continuo de agudeza visual, comprendiendo la evaluación de

agudeza visual a cada uno de los trabajadores del personal operativo de campo y el suministro de lentes a medida.

2. Renovación de medidores para evitar los errores del medidor, en esta parte es necesaria la renovación de los medidores en aquellos que han cumplido su vida útil, considerada de 5 años de antigüedad.

3. Levantar conexiones domiciliarias profundas y efectuar el mantenimiento para evitar los problemas en las conexiones domiciliarias, en esta parte se trata de elevar las conexiones profundas existentes con la finalidad de facilitar la lectura de los medidores. Por otra parte también es necesario efectuar un mantenimiento periódico de una vez al año de las conexiones incluyendo la limpieza y cambio de sus elementos con falla en las conexiones de agua potable instaladas en la ciudad

Estrategias de mejora “Equipamiento e infraestructura” en el Área de Facturación

A fin de evitar estos problemas se plantea la modernización con equipamiento del sistema informático comercial, siendo en detalle los siguientes:

1. Actualizar el sistema informático comercial, en esta parte se considera la actualización del sistema informático comercial SIINCO en relación a que el sistema pueda ejecutar acciones que indica la nueva normatividad en el proceso de facturación como por ejemplo la normatividad de los Valores Máximos Admisibles (VMA).

2. Adquirir equipamiento informático, en esta parte es necesario la adquisición de un servidor, 3 scanner de lectura de barras y 3 ticketeras y para la cobranza y lectura de código de barras.

3. Incluir actividades correctivas en hoja de vida del trabajador, consiste en implementar un programa que considere la inclusión en la hoja de vida del trabajador de errores repetitivos en la digitación de lecturas.

4. Capacitar al personal del área de facturación, en esta parte es necesaria la capacitación del personal de facturación en la aplicación de las tarifas vigentes y también en la normatividad de asignar una categoría a un usuario determinado.

Estrategias de mejora “Equipamiento e infraestructura” Área de Catastro Clientes

1. Actualizar el catastro de clientes con planos y rutas de lectura y reparto, en esta parte se plantea la ejecución de un censo catastral de la totalidad de conexiones comprendiendo actualizar los planos de ubicación de las conexiones de agua potable y

desagüe, también actualizar la información de los usuarios. Se deberá implementar rutas de reparto de recibos y rutas de lectura de los medidores También se rotulara con el código del usuario cada una de las conexiones.

A continuación se presenta la Tabla 13 con la cuantificación del requerimiento necesario del equipamiento e infraestructura para la disminución del número de reclamos.

Tabla 13: Cuantificación de estrategia de equipamiento necesario en la mejora o disminución del número de reclamos en la EPS Moquegua S.A. 2019

ESTRATEGIAS DE MEJORA - EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA	UNIDAD DE MEDIDA	ÁREA MEDICIÓN	ÁREA FACTURACIÓN	ÁREA CATASTRO USUARIOS	TOTAL
Programa permanente de agudeza visual	Programa	1			1
Renovar medidores de agua potable	Medidores	12,564			12,564
Levantar conexiones profundas (Mejorar infraestructura de las conexiones)	Conexiones	403			403
Mantenimiento periodico de las conexiones de agua potable	Conexiones	20,160			20,160
Modernizar el sistema informático comercial	Global		1		1
Adquirir equipamiento informático (servidor, scanner, ticketeras)	Equipos		7		7
Incluir actividades correctivas en hoja de vida del trabajador	Programa		1		1
Capacitación al personal en el proceso de facturación	Programa		1		1
Actualizar el catastro de usuarios con planos y rutas de lectura y entrega de recibos del servicio (Censo de usuarios)	Censo catastral			22,400	22,400

FUENTE: Área de catastro comercial - EPS Moquegua S.A. (2019)

A continuación se detalla la cuantificación de la estrategia de equipamiento e infraestructura adecuada y necesaria en el año 2019, según cada estrategia presentada en el cuadro anterior:

1. Con respecto al programa permanente de agudeza visual, se considera un programa que comprende la evaluación por parte de un medico oculista la agudeza visual a un total de 8 operarios de campo que realizan la lectura de los medidores en forma mensual.
2. En el presente año se prevé la renovación de 12,564 medidores, cuya vida útil ha superado los 5 años.
3. El mantenimiento de las conexiones comprende a la totalidad de conexiones con medidor instalado, siendo en total 20,160 conexiones de agua potable con medidores instalados.

4. El levantamiento de las conexiones profundas comprende el mejoramiento de la infraestructura, mediante la elevación adecuada de la conexión de agua potable, que en total asciende a 403 conexiones domiciliarias de agua potable. Siempre en aras de mejorar el servicio y disminuir el número de reclamos.
5. La modernización del sistema informático se refiere a la mejora mediante aplicativos al sistema informático comercial.
6. La adquisición de equipamiento informático, considera un servidor adicional compra de 3 scanner de lectura del código de barras y 3 ticketeras para la cobranza cuando el usuario no tiene a la mano un recibo de pago.
7. El Programa que incluya en hoja de vida las actividades correctivas, se refiere a un programa que considere la inclusión en la hoja de vida del personal de digitación (3 personas) errores repetitivos de digitación.
8. El programa de capacitación en facturación considera un programa global de capacitación en el proceso de facturación, incidiendo en la aplicación de la tarifa vigente, así como en la asignación de la categoría correspondiente (4 personas).
9. La actualización del catastro de usuarios con planos y rutas de lectura y reparto comprende un censo catastral a las 22,400 conexiones, la actualización de planos de ubicación de los usuarios y las conexiones de agua, la realización de las rutas de lectura y reparto. También la rotulación con el código de usuario en cada una de las conexiones.

La adquisición de equipamiento e infraestructura permitirá la mejora del servicio en su conjunto y disminuir el número de reclamos.

De la información de la Tabla 6 se puede indicar u observar que el número de reclamos en la EPS Moquegua S.A. en el periodo de 2016 a 2019 es considerado alto, el cual muestra una ligera mejora (Con estrategia de equipamiento iniciada en el 2018, que evidencia la disminución del número reclamos de 3074 reclamos a 2955 reclamos). La implementación de la estrategia de equipamiento y la infraestructura en el Área de Medición es clave para la mejora continua del servicio, ya que el 66.5 por ciento del total de reclamos es por errores o deficiencias del área de medición, que requiere, especialmente un equipamiento adecuado. Se observa una relación causal intensa entre la variable independiente (Estrategia de Equipamiento) y la variable dependiente (Variación del Número Reclamos). Es decir que la variable Equipamiento incide favorablemente en la mejora de atención de

reclamos y por ende en la disminución del número mensual y anual de reclamos en la EPS Moquegua S.A.

4.1.2 Análisis de los resultados respecto a capacitación y tiempo promedio de atención de reclamos de los usuarios en la EPS Moquegua S.A.

La variable dependiente, denominada “Tiempo promedio de Atención de Reclamos” expresado en días se analiza en los cuadros: 14 y 15. Siendo la fuente de datos la EPS Moquegua y el trabajo de campo – Resultados de la Encuesta aplicada a la muestra n. La incidencia de la variable independiente, denominada “Capacitación e Incentivos” se muestra en el Cuadro 16.

a. Tiempo de respuesta a reclamos con datos de la EPS Moquegua S.A.

En la Tabla 14 se muestra los resultados de los datos obtenidos de los “File de Reclamos” en la EPS Moquegua S.A. Siendo 30 días el tiempo promedio de atención de reclamos en el año 2017, incrementándose en el año 2018 a 32 días. Se considera alto respecto a las otras empresas pares del país.

Tabla 14: Tiempo de respuesta a los reclamos en la EPS Moquegua S.A.

AÑOS	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS
2017	30 días
2018	32 días
2019	29 días

FUENTE: Base de datos comercial - EPS Moquegua S.A. (2017-2019)

En esta parte se ha recopilado la información referente al tiempo de respuesta a los reclamos por parte de la EPS Moquegua S.A. El cálculo del tiempo de respuesta se realizó considerando la fecha en la cual ha sido presentado el reclamo y la fecha de finalización de la atención del reclamo, en primera instancia. Como se observa en el Cuadro o Tabla 14 el tiempo promedio de atención de los reclamos de los usuarios en el año 2017 es 30 días,

incrementándose en el año 2018 a 32 días y en el año 2019 se muestra una disminución ligera de 29 días, continuando alto el tiempo de respuesta a los reclamos en la EPS Moquegua S.A.

Esta situación, se corrobora con los datos obtenidos de la encuesta, presentada en la Tabla 15, página siguiente:

b. Tiempo de respuesta a reclamos con datos de la encuesta aplicada a usuarios del servicio de agua potable en la ciudad de Moquegua, 2019

En las Tabla 15, se presenta y se analiza los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la muestra representativa de la población de usuarios del servicio de agua consumible de la ciudad de Moquegua (Muestra obtenida estadística y probabilísticamente, 378 usuarios).

Tabla 15: La atención de los reclamos según resultados de la encuesta

PERCEPCIÓN	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
Lenta	329	87%
Rápida	49	13%
TOTAL	378	100%

FUENE: Encuesta de percepción a usuarios del servicio de agua potable - Moquegua, (2019)

A la pregunta de Investigación, “¿Si la atención a los reclamos fue rápida o lenta el resultado fue el siguiente: Solo el 13 por ciento señala que la atención de parte de la EPS fue “rápida”, en comparación a un 87 por ciento que asegura que fue “lenta”. Estos resultados corroboran el resultado obtenido de la Base de datos comercial de la EPS Moquegua (Cuadro 14). Es decir, que el tiempo promedio de atención de sus reclamos es muy alto o muy lenta en la EPS Moquegua S.A. Aquí, es condición necesaria y suficiente la capacitación para mejorar la eficiencia del personal de atención de reclamos (disminución del tiempo de atención – días).

Como se visualiza en la Figura 3.



Figura 3: Calificación respecto al tiempo de atención de los reclamos

c. Estrategias de capacitación en la mejora del servicio o disminución del tiempo de atención de reclamos en la EPS Moquegua S.A.

La presente problemática es principalmente una debilidad interna de la EPS, para poder optimizar el tiempo de respuesta de los reclamos expresado en días, se considera necesario la capacitación del personal involucrado en la atención de los reclamos en la siguiente temática: En la normatividad vigente, buenas prácticas en atención de reclamos, atención a usuarios e instalación adecuada de medidores.

Otro aspecto que incidirá en la mejora del tiempo de respuesta a los reclamos es el de implementar incentivos en el personal, siendo los incentivos económicos y no económicos, detallándose a continuación en el Tabla 16:

Tabla 16: Estrategias de capacitación e incentivos en la EPS Moquegua S.A., 2019

ESTRATEGIAS	ÁREA ATENCIÓN RECLAMOS	ÁREA MEDICIÓN	ÁREA FACTURACIÓN	ÁREA CATASTRO USUARIOS
CAPACITACIÓN				
En Normatividad de atención de reclamos	X	X	X	X
En buenas practicas de atención de reclamos	X			
En atención a los usuarios	X			
Instalación adecuada de medidores		X		X
INCENTIVOS				
Incentivos económicos	X			
Incentivos en hoja de vida del trabajador	X	X	X	X
Incentivos foto trabajador del mes	X			

FUENTE: Elaboración propia

Seguidamente se especifican las estrategias de capacitación e incentivos de la Tabla 16:

- La capacitación en el tema de normatividad vigente en la atención de los reclamos de usuarios del servicio de agua potable comprende principalmente a las normas emitidas por el ente regulador SUNASS. La principal Norma se refiere a la Resolución de Consejo Directivo Nro.066-2006-SUNASS-CD y sus modificatorias. En esta parte es importante considerar los plazos y también los requisitos que debe cumplir la EPS y los usuarios.
- Las buenas prácticas en atención de reclamos considera la implementación de capacitación mediante una pasantía a empresas de saneamiento, cuya fortaleza sea la atención de reclamos de manera que permita compartir las buenas prácticas con los trabajadores de atención de reclamos y sus pares de otra EPS.
- La capacitación en atención al cliente se refiere en general a las técnicas que debe conocer el personal para atender a los usuarios y el manejo de conflictos y tratamiento a usuarios problemáticos.
- La capacitación en la instalación de los medidores considera las características estándares de instalación de una conexión domiciliaria y también la instalación de un medidor de agua en dicha conexión de manera adecuada.
- Los Incentivos económicos son aquellos incentivos que se entrega a un trabajador o a los trabajadores de una oficina cuyo trabajo es sobresaliente en relación a la atención de reclamos y el obtener un indicador que ha mejorado en el tiempo de

respuesta a los reclamos. El incentivo puede tratarse de un bono adicional a su remuneración o boletas de consumo.

- El incentivo en la hoja de vida de un trabajador es la inclusión en su file del trabajador del logro conseguido a fin de ser un antecedente positivo para una evaluación futura.
- El incentivo simbólico se refiere a la implementación de un mural en el cual se publica periódicamente el nombre y fotografía del trabajador con mejores logros en la atención de los reclamos.

De la información de la Tabla 14 se puede indicar u observar que el tiempo de respuesta a los reclamos por parte de la EPS Moquegua S.A. en el periodo 2017-2019 es en promedio 30 días, tiempo considerado alto, el cual muestra una ligera mejora (Con estrategias de capacitación iniciadas en el 2018, que evidencia la disminución del tiempo de atención de reclamos de 30 días a 29 días).

4.1.3 Análisis de los resultados del “Estudio de percepción de usuarios sobre la calidad del servicio de agua potable y atención de reclamos - Encuesta”

Los resultados de los datos obtenidos de la muestra representativa de la población de usuarios referida a la variable “Implementación del estudio de percepción” se presenta en el Cuadro o Tabla 17 al 30. Primeramente los aspectos generales, luego la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de agua potable, la percepción de los usuarios sobre la atención de reclamos y finalmente la relación del estudio de percepción en la mejora del servicio de agua potable y la atención de reclamos en la EPS Moquegua S.A. Siendo el tamaño de la muestra estadística y probabilística 378 usuarios.

a. Aspectos generales

A continuación se presenta los resultados de los datos obtenidos de los 378 usuarios de agua potable de la ciudad de Moquegua encuestados, referidos a los aspectos generales, género de los encuestados y la importancia de los servicios de la ciudad.

Tabla 17: Género de los encuestados

PERCEPCIÓN	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
Mujeres	238	63%
Hombres	140	37%
TOTAL	378	100%

FUENTE: Encuesta de percepción a usuarios del servicio de agua potable-Moquegua (2019)

Del total de encuestados, el 63 por ciento fueron mujeres y el 37 por ciento hombres. Este es un detalle importante a señalar pues, en primer lugar, son las mujeres quienes hacen un mayor uso del recurso y, por ende, conocen y sufren más las carencias del servicio. Esto, pues son ellas quienes hacen uso del agua para sí mismas, pero también para atender a sus familias a través de la realización de labores domésticas que implican el uso de agua (lavar, cocinar, aseo de niños, etc.).

Como se visualiza en la figura 4

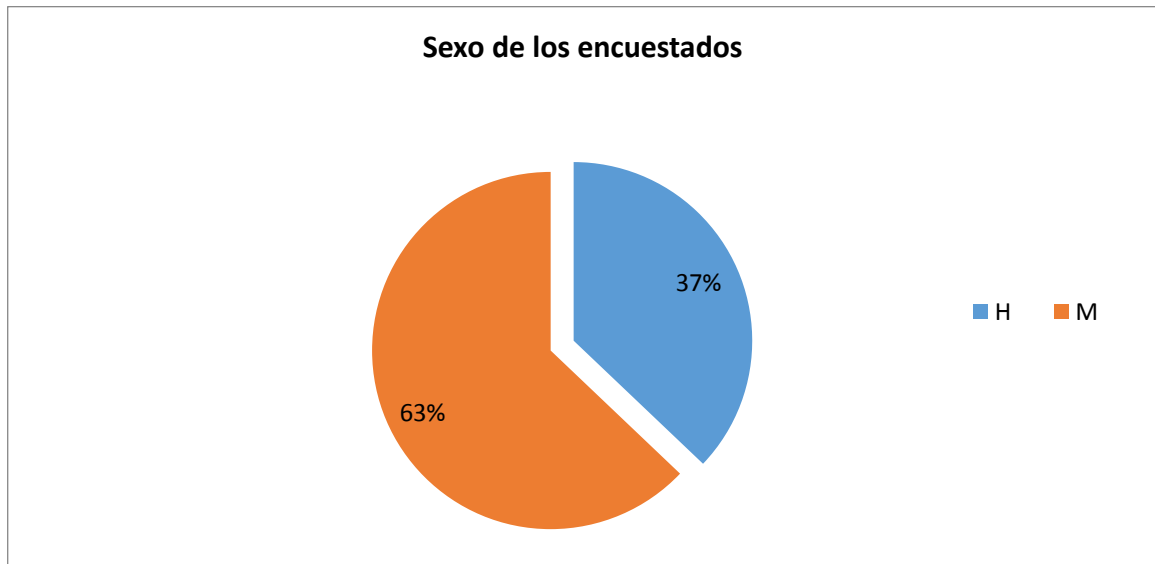


Figura 4: Sexo de los encuestados

Tabla 18: Importancia de los servicios urbanos

PERCEPCIÓN	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
Agua y desagüe	321	85%
Electricidad	38	10%
Seguridad ciudadana	7	2%
Limpieza pública	4	1%
Pavimentación de calles	4	1%
Teléfono	4	1%
TOTAL	378	100%

FUENTE: Encuesta de percepción a usuarios del servicio de agua potable-Moquegua (2019)

Con respecto a la importancia del agua en comparación a los otros servicios urbanos, se observa que la gran mayoría de encuestados, el 85 por ciento, del total de encuestados aseguran que el servicio más importante para ellos es el servicio de agua y desagüe, seguido muy de lejos por el servicio de electricidad con el 10 por ciento, seguridad ciudadana con el 2 por ciento.

Como se visualiza en la Figura 5.

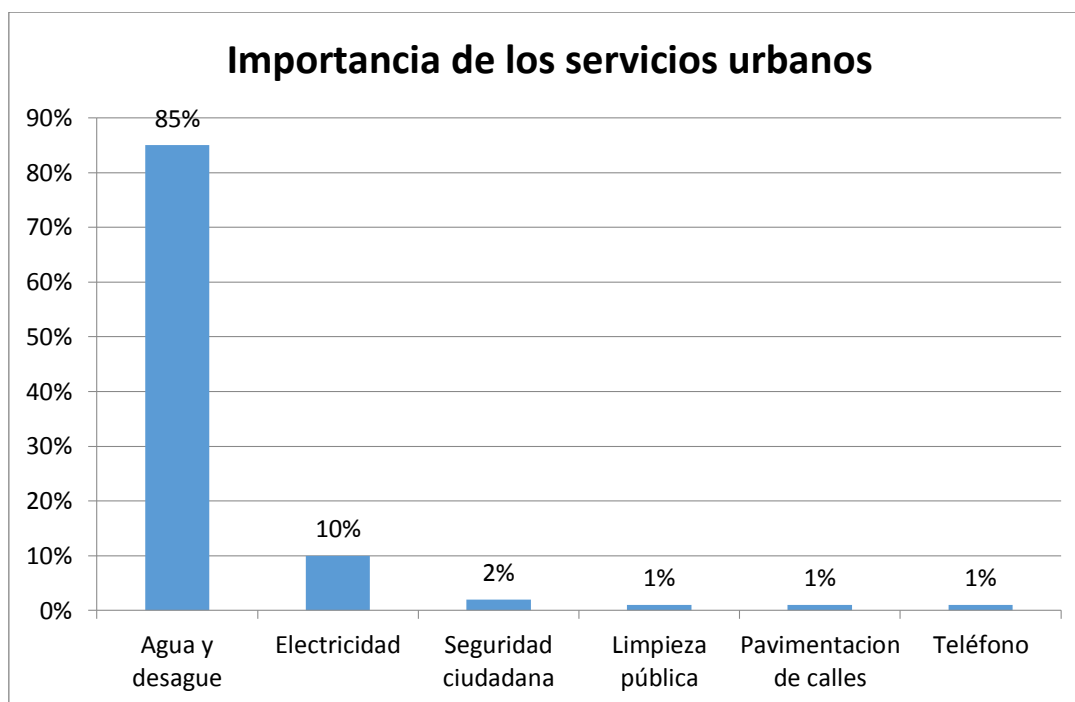


Figura 5: Importancia de los servicios urbanos para los usuarios.

b. Resultados de la percepción del servicio de agua potable

La percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de agua potable se muestra en el Cuadro o Tabla 19 al 24. El suministro de agua potable comprende la continuidad del servicio. Es decir, las horas promedio con que cuenta los usuarios, la presión del sistema, sabor del agua y el color o turbidez del agua.

Tabla 19: Satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable

PERCEPCIÓN	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
Muy satisfecho	4	1%
Satisfecho	182	48%
Ni satisfecho ni insatisfecho	98	26%
Insatisfecho	64	17%
Muy insatisfecho	30	8%
TOTAL	378	100%

FUENTE: Encuesta de percepción a usuarios del servicio de agua potable-Moquegua (2019)

Al preguntar respecto a la satisfacción sobre el servicio de agua potable, encontramos que sólo el 1 por ciento dice estar “Muy Satisfecho”, sin embargo un 48 por ciento asegura estar “Satisfecho”, sumando un total de 49 por ciento de población satisfecha. Hay un 26 por ciento usuarios “ni satisfechos ni insatisfechos” y un 17 por ciento están “insatisfechos” y 8 por ciento “Muy Insatisfechos”.

Como se visualiza en la Figura 6.

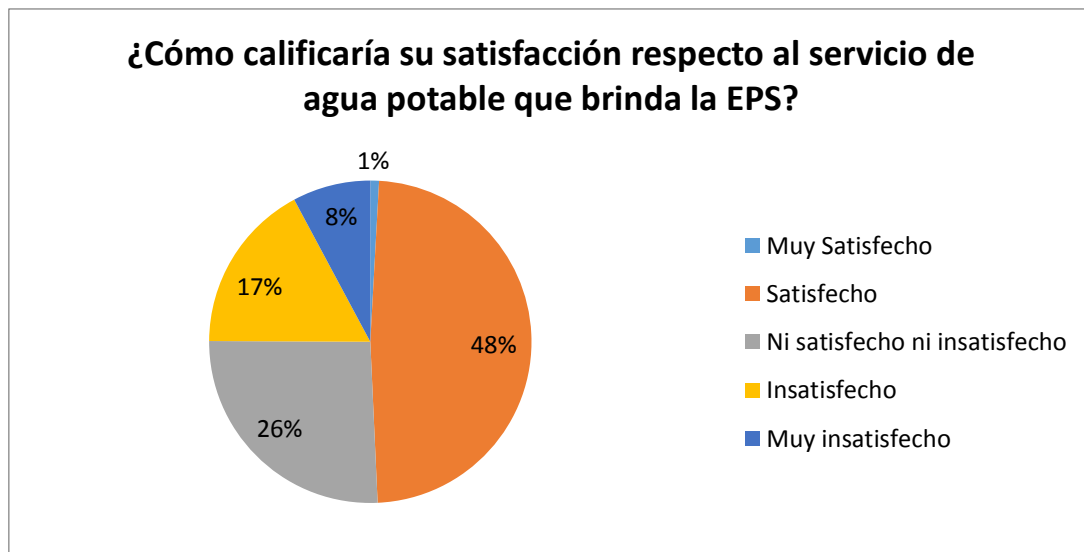


Figura 6: Satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de agua potable

- Continuidad del servicio de agua potable

Tabla 20: Satisfacción de los usuarios de la continuidad del agua (Horas del servicio) en la ciudad de Moquegua, 2019

PERCEPCIÓN	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
De 0 a 5	15	4%
De 6 a 10	64	17%
De 11 a 14	15	4%
De 15 a 19	23	6%
De 20 a 24	223	59%
No respondió	38	10%
TOTAL	378	100%

FUENTE: Encuesta de percepción a usuarios del servicio de agua potable-Moquegua (2019)

Solo el 4 por ciento de usuarios manifestaron tener el servicio de agua potable menos de 5 horas al día, el 21 por ciento de usuarios tenía entre 6 a 14 horas al día el servicio de agua potable, el 59 por ciento de usuarios con un rango de 20 a 24 horas de servicio, la mayoría de usuarios (65 por ciento) tendría un servicio de agua potable entre 15 a 24 horas.

Como se visualiza en la Figura 7.

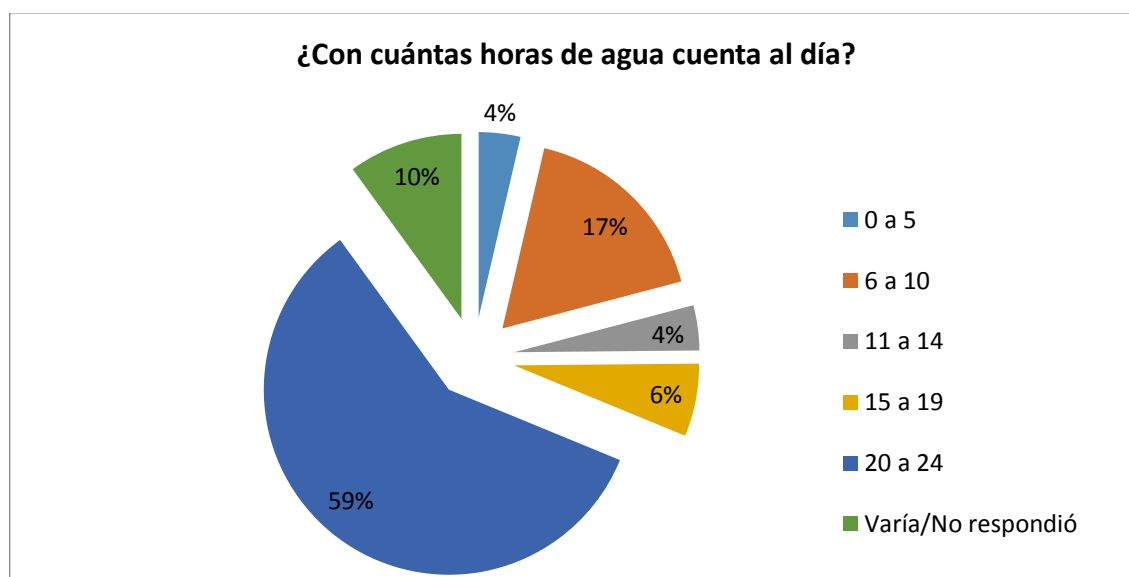


Figura 7 : Continuidad del servicio de agua potable en su zona

- **Presión del servicio de agua potable**

Tabla 21: Calificación de los usuarios con la presión del agua

PERCEPCIÓN	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
Muy satisfecho	8	2%
Satisfecho	227	60%
Ni satisfecho ni insatisfecho	91	24%
Insatisfecho	45	12%
Muy insatisfecho	7	2%
TOTAL	378	100%

FUENTE: Encuesta de percepción a usuarios del servicio de agua potable-Moquegua (2019).

Al preguntar por la presión de agua que reciben, el 2 por ciento de los encuestados señaló estar “Muy Satisfecho” y el 60 por ciento “Satisfecho”. Por otro lado, el porcentaje de “Insatisfechos” es 12 por ciento y el de “Muy Insatisfechos” de tan sólo 2 por ciento

Como se visualiza en la Figura 8.

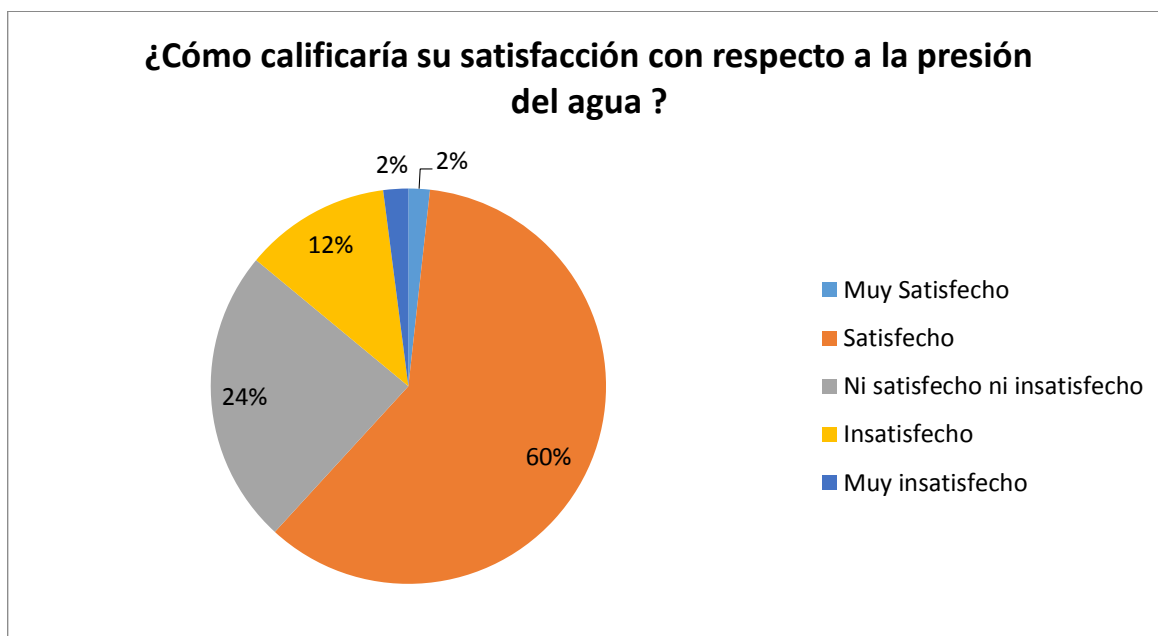


Figura 8: Satisfacción acerca de la presión

- Sabor del agua potable

Tabla 22: Calificación de los usuarios acerca al sabor del agua

PERCEPCIÓN	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
Muy buen sabor	4	1%
Buen sabor	177	47%
Ni buen ni mal sabor	170	45%
Mal sabor	23	6%
Muy mal sabor	4	1%
TOTAL	378	100%

FUENTE: Encuesta de percepción a usuarios del servicio de agua potable-Moquegua (2019)

Para determinar la satisfacción con respecto a la calidad del agua recibida se preguntó por el sabor y color de la misma. En primer lugar, con respecto al sabor, los resultados evidenciaron que el 1 por ciento de la población señala que esta tiene un “Muy buen sabor”, el 47 por ciento que tiene “Buen Sabor” y sólo un 6 por ciento que tiene “Mal Sabor” y un 1 por ciento “Muy Mal Sabor”.

Como se visualiza en la Figura 9.

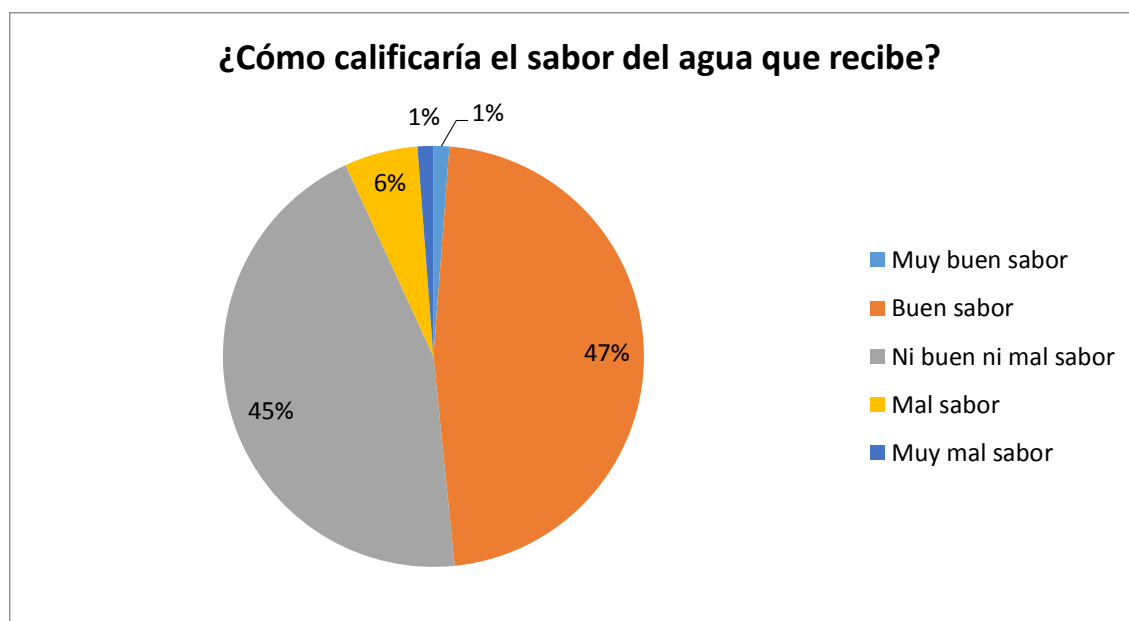


Figura 9: Calificación sobre el sabor

- **Color del agua potable**

Tabla 23: Calificación de los usuarios referente al color del agua

PERCEPCIÓN	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
Muy cristalina	4	1%
Cristalina	253	67%
Turbia	121	32%
Muy turbia	0	0%
TOTAL	378	100%

FUENTE: Encuesta de percepción a usuarios del servicio de agua potable-Moquegua (2019)

Sin embargo, cuando se preguntó por el color, un gran porcentaje, el 32 por ciento señaló que el agua recibida es turbia. Si bien quienes señalaron que era Muy Cristalina y Cristalina suman un 68 por ciento, es importante no perder de vista a ese casi un tercio de la población y su percepción sobre la calidad del agua que indica que el agua que recibe es turbia lo que genera el reclamo de los usuarios.

Como se visualiza en la Figura 10.

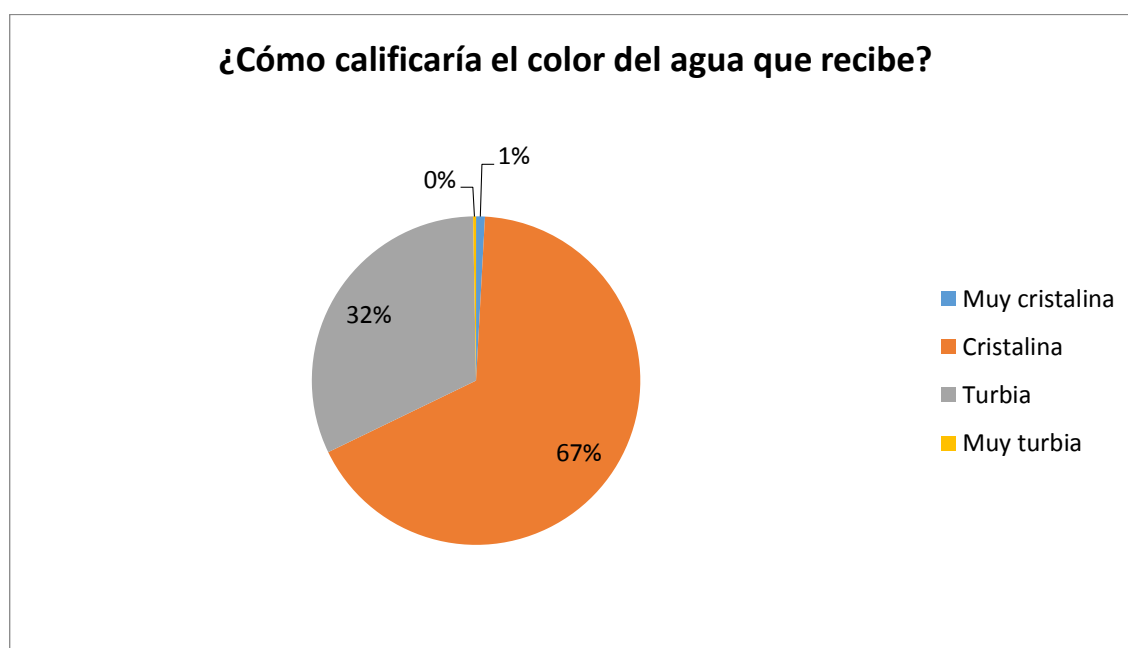


Figura 10: Calificación sobre el color del agua potable

- **Servicio de desagüe**

Tabla 24: Satisfacción de los usuarios respecto al servicio de desagüe que brinda la EPS Moquegua S.A.

PERCEPCIÓN	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
Muy satisfecho	4	1%
Satisfecho	246	65%
Ni satisfecho ni insatisfecho	87	23%
Insatisfecho	30	8%
Muy insatisfecho	11	3%
TOTAL	378	100%

FUENTE: Encuesta de percepción a usuarios del servicio de agua potable-Moquegua (2019)

En lo referente a la satisfacción del servicio de desagüe encontramos que el 1 por ciento de los encuestados señaló estar “Muy Satisfecho” y 65 por ciento “Satisfecho”, dando un total de 66 por ciento de población satisfecha con este servicio; en contraste con sólo un 11 por ciento de insatisfechos

Como se visualiza en la Figura 11

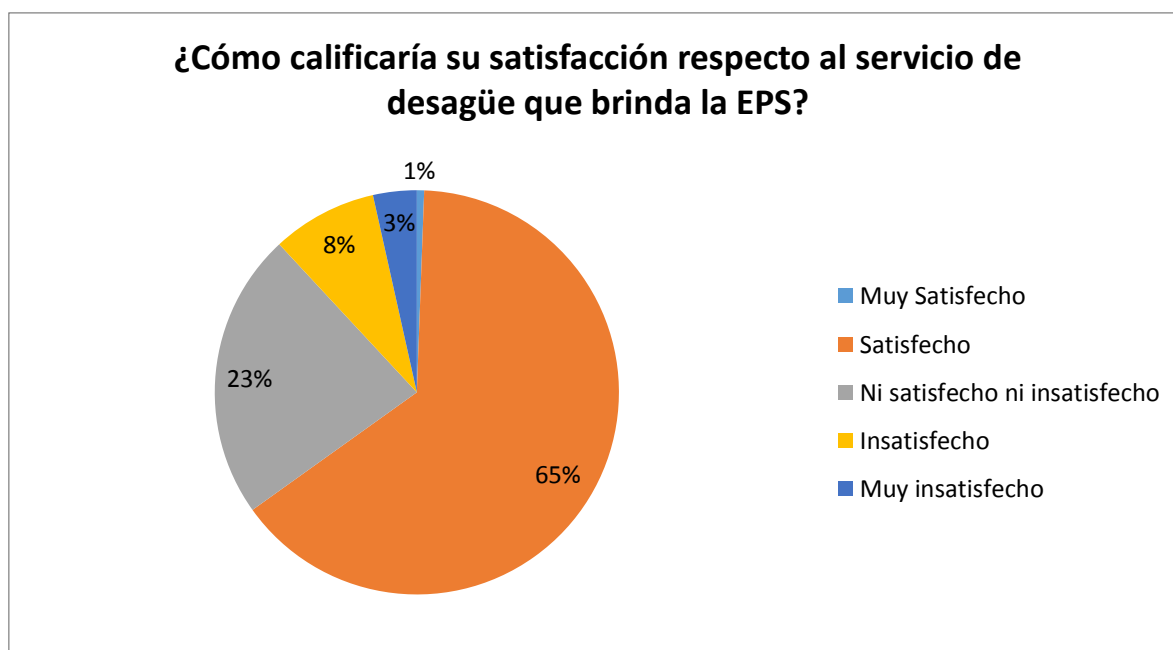


Figura 11: Satisfacción del servicio de desagüe en la EPS Moquegua S.A.

c. Resultados de percepción sobre atención de reclamos, EPS Moquegua S.A.

La percepción de los usuarios sobre la atención de los reclamos se muestra en el Cuadro o Tabla 25 al 30. Se presenta el análisis de los resultados de los datos obtenidos sobre la encuesta aplicada a 378 usuarios.

Tabla 25: Prioridad de mejoras en la EPS Moquegua S.A., 2019

TEMATICA DE MEJORA	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
Atención de reclamos	106	28%
Continuidad y abastecimiento	72	19%
Información, comunicación	57	15%
Otros	143	38%
TOTAL	378	100%

FUENTE: Encuesta de percepción a usuarios del servicio de agua potable-Moquegua (2019)

Cuando se preguntó a la muestra representativa de la población de usuarios por lo primero que mejorarían del servicio que brinda la EPS, los tres factores más mencionados fueron: Atención de reclamos señalada por el 28 por ciento, luego continuidad y abastecimiento del servicio de agua potable señalaron el 19 por ciento e información adecuada el 15 por ciento.. Es decir se conoce la prioridad de los usuarios en cuanto a la atención de reclamos, prioridad de abastecimiento, información, comunicación, ascendiendo en total a 62 por ciento.

Como se visualiza en la Figura 12.

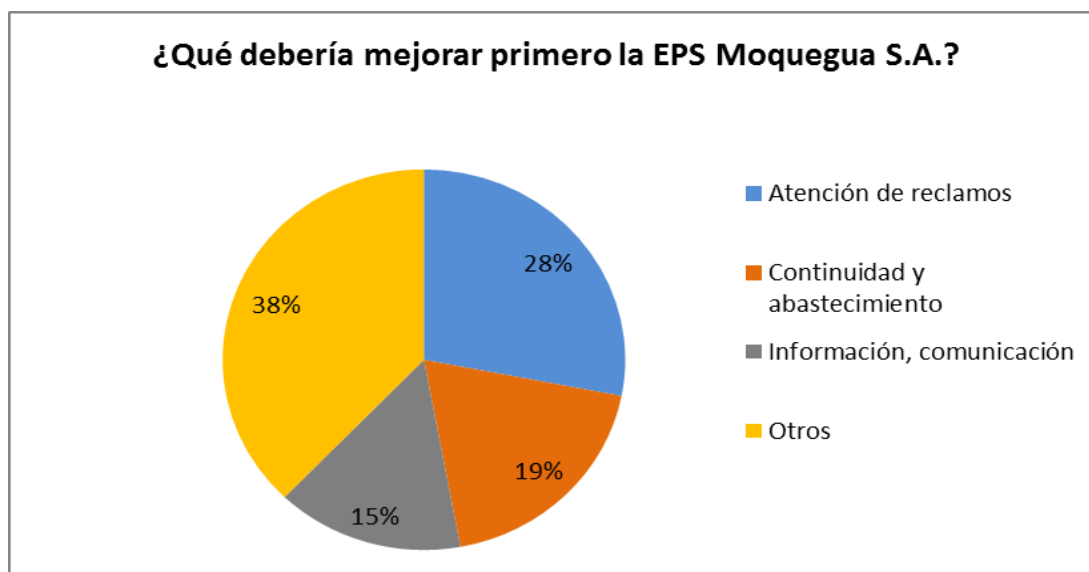


Figura 12: Prioridad de mejoras en la EPS Moquegua S.A.

- **Respuesta a los reclamos**

Tabla 26: La atención de los Reclamos según resultados de la encuesta

PERCEPCIÓN	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
Lenta	329	87%
Rápida	49	13%
TOTAL	378	100%

FUENTE: Encuesta de percepción a usuarios del servicio de agua potable-Moquegua (2019)

En la Tabla 26 se muestra, que sólo el 13 por ciento señala que la atención de reclamos por de la EPS Moquegua S.A. fue “Rápida”; en comparación a un 87 por ciento que asegura que es “Lenta”.

Los resultados de la Tabla 26 corrobora el resultado obtenido según la base de datos de la EPS Moquegua (Tabla 14), de que el tiempo promedio de atención (días) es alto o lenta.

Como se visualiza en la Figura 13.



Figura 13: Calificación respecto a la rapidez de la atención de los reclamos

- **Calificación de atención de reclamos**

Tabla 27: Satisfacción de los usuarios respecto a la atención de reclamos

PERCEPCIÓN	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
Muy satisfecho	11	3%
Satisfecho	140	37%
Ni satisfecho ni insatisfecho	140	37%
Insatisfecho	64	17%
Muy insatisfecho	23	6%
TOTAL	378	100%

FUENTE: Encuesta de percepción a usuarios del servicio de agua potable-Moquegua (2019)

Sobre la calificación de la atención de reclamos el resultado es que el 40 por ciento del total de los usuarios encuestados estuvo “Muy Satisfecha o Satisfecha”, un 37 por ciento “Ni satisfecho Ni insatisfecho” y un 23 por ciento “Insatisfecho o Muy Insatisfecho” del total de la población de usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Moquegua. Es decir el 63 por ciento de usuarios manifiestan su opinión positiva o negativa respecto a la atención de reclamos.

Como se visualiza en la Figura 14.

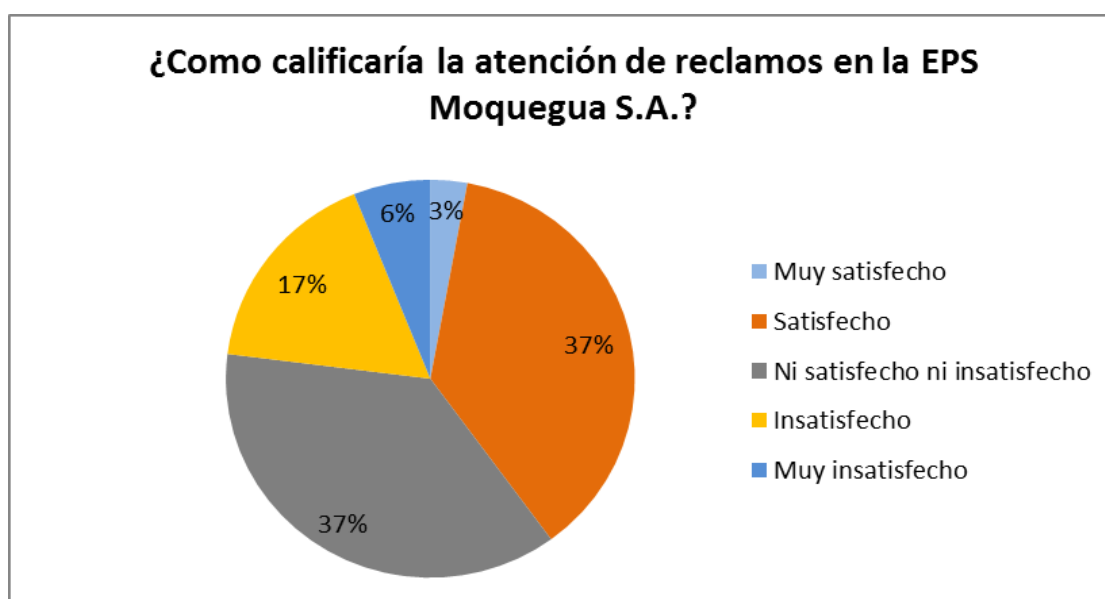


Figura 14: Calificación de la atención de reclamos en la EPS Moquegua S.A

- **Distribución de recibos de pago**

Tabla 28: Calificación de usuarios respecto a la distribución de recibos de pago

PERCEPCIÓN	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
Siempre	336	89%
A veces	42	11%
TOTAL	378	100%

FUENTE: Encuesta de percepción a usuarios del servicio de agua potable-Moquegua (2019)

Sobre la recepción a tiempo del recibo de pago, el 89 por ciento de la población señala no tener problemas con retrasos, un 11 por ciento dice que este a veces este no llega a tiempo. Nadie dijo que este llega una vez vencido el plazo para el pago.

Como se visualiza en la Figura 15.

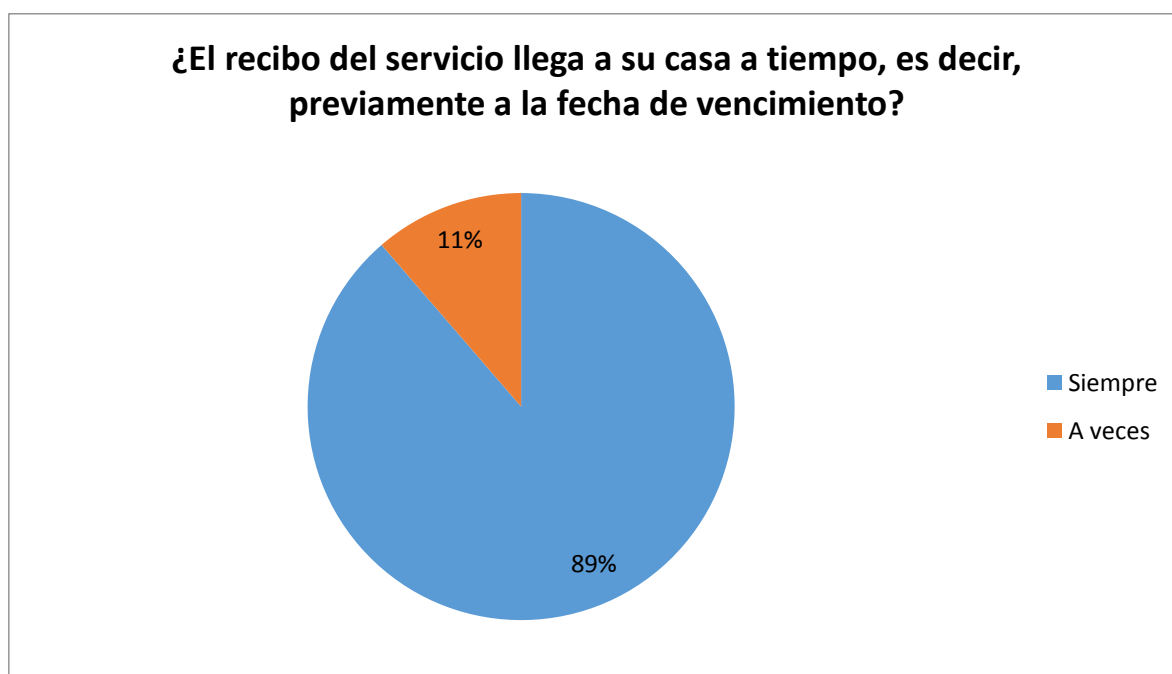


Figura 15: Opinión de los usuarios sobre si llega el recibo a sus casas

- **Calificación del monto a pagar por el servicio de agua potable**

Tabla 29: Opinión de los usuarios respecto al monto del recibo de pago

PERCEPCIÓN	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
Adecuado	178	47%
Caro	185	49%
Económico	15	4%
TOTAL	378	100%

FUENTE: Encuesta de percepción a usuarios del servicio de agua potable-Moquegua (2019)

Al preguntar por si consideraban que el pago que hacían por el servicio era Caro, Adecuado o Económico, encontramos que sólo el 4 por ciento considera que este es Económico. La gran mayoría de la población se divide entre un 49 por ciento que considera que el servicio es Caro y el 47 por ciento que considera que es Adecuado.

Como se visualiza en la Figura 16.

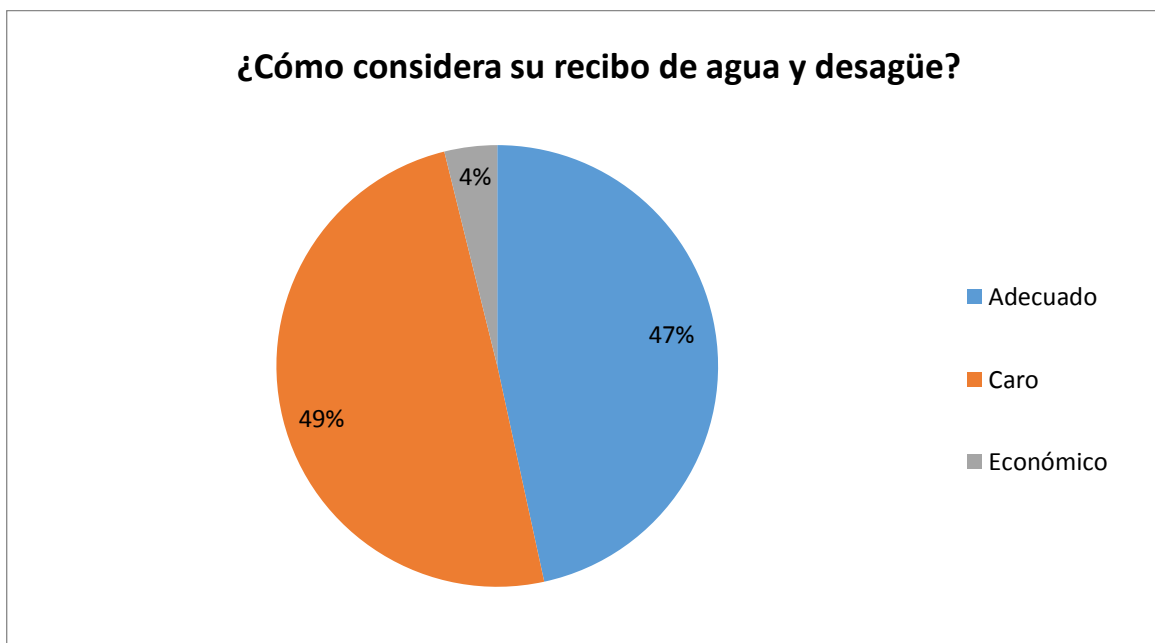


Figura 16: Opinión de los usuarios sobre el monto de su recibo

- **Preferencia del medio de comunicación a utilizar**

Tabla 30: Preferencia del medio de comunicación para llegar a los usuarios

PERCEPCIÓN	NÚMERO DE USUARIOS	PORCENTAJE
Radio	287	76%
Recibo de agua	68	18%
TV	15	4%
Perifoneo	8	2%
TOTAL	378	100%

FUENTE: Encuesta de percepción a usuarios del servicio de agua potable-Moquegua (2019)

Sobre la preferencia de los usuarios del medio de comunicación que la EPS Moquegua S.A. debe utilizar para comunicarse el 76 por ciento manifestó la radio, el 18 por ciento prefiere mediante los recibos de pago, 4 por ciento mediante la televisión y un 2 por ciento mediante el perifoneo en las calles. Estos medios de comunicación sirven para informar sobre cortes del servicio de agua consumible por problemas en las redes o por mantenimiento de los sistemas. También sirven para realizar labores de educación sanitaria.

Como se visualiza en la Figura 17.



Figura 17: Medio que utilizará la EPS Moquegua S.A. para llegar a usuarios

d. Estudio de percepción en la mejora de atención de reclamos

El estudio de percepción de los usuarios recoge información integral de la calidad de los servicios que brinda la EPS: Información del servicio de agua consumible, servicio de desagüe, información de la atención de reclamos de los usuarios de manera que se llega a conocer la percepción de los usuarios para la toma de decisiones y la mejora continua. Para el caso particular de la atención de los reclamos el estudio de percepción suministra la información de si es lenta (87 por ciento) o rápida (13 por ciento) la atención de los reclamos, si el usuario o cliente está satisfecho con la atención y también si la EPS Moquegua S. A. debe priorizar la mejora en la atención de los reclamos y áreas involucradas directamente, respecto a las demás actividades de la empresa. Es evidente, que el estudio de percepción es una estrategia clave de acción, para la mejora continua y por consiguiente la satisfacción del usuario.

4.1.4 Estrategias de administración en la mejora de atención de reclamos

Las estrategias de administración referidas a las tres variables independientes (Estrategia de Equipamiento, Estrategia de Capacitación y Estrategia de Estudio de Percepción) y de acuerdo a los resultados de los datos obtenidos de la muestra n y de la fuente documental en la presente investigación son determinantes para la mejora continua del servicio integral en la EPS Moquegua S.A., a fin de brindar un servicio adecuado a la población de la ciudad de Moquegua.

A continuación se presenta un cuadro esquemático o Tabla 31

Tabla 31: Estrategias de administración en la mejora del área de atención de reclamos en la EPS Moquegua S.A., 2019

ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACIÓN	EN LA MEJORA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS		
	Número reclamos	Tiempo de atención reclamos	Estudio de percepción de usuarios
Estrategia de equipamiento - infraestructura	Disminución del número reclamos		
Estrategia de capacitación e incentivos		Disminución de tiempo atención reclamos	
Estrategia de estudio de percepción			Se conoce la percepción de los usuarios para tomar acciones

FUENTE: Elaboración propia.

La Tabla 31 se relaciona con el comportamiento de la Tabla 6 donde una inversión inicial en equipamiento (medidores) disminuye o incide en el número de reclamos.

a. Presupuesto de las estrategias de administración

A continuación se presenta un presupuesto estimado de las estrategias de administración (Equipamiento e infraestructura, capacitación e incentivos y estudio de percepción) año 2019 y el cronograma de ejecución de dichas estrategias para la mejora de atención de reclamos o disminución del número de reclamos, disminución del tiempo de respuesta de los reclamos y conocimiento de percepción de los usuarios para la acción y mejora continua del servicio:

Tabla 32: Presupuesto en la estrategia de equipamiento e infraestructura, 2019

ESTRATEGIAS DE MEJORA - EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (S/.)	TOTAL (S/.)
Programa permanente de agudeza visual	Programa	1	2200	2,200
Renovar medidores de agua potable	Medidores	12564	100	1,256,400
Levantar conexiones profundas (Mejorar infraestructura de las conexiones)	Conexiones	403	500	201,500
Mantenimiento periodico de las conexiones de agua potable	Conexiones	20160	15	302,400
Modernizar el sistema informático comercial	Global	1	7000	7,000
Adquirir equipamiento informático (servidor, scanner, ticketeras)	Equipos	7	2000	14,000
Incluir actividades correctivas en hoja de vida del trabajador	Programa	1	350	350
Capacitación al personal en el proceso de facturación	Programa	1	4000	4,000
Actualizar el catastro de usuarios con planos y rutas de lectura y entrega de recibos del servicio (Censo de usuarios)	Censo catastral	22400	8	179,200
TOTAL				1,967,050

FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 33: Presupuesto en la estrategia de capacitación, 2019

ESTRATEGIAS	UNIDAD MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (S/.)	TOTAL (S/.)
CAPACITACIÓN				
En Normatividad de atención de reclamos (8 personas)	Capacitación	1	5,800	5,800
En buenas practicas de la atención de reclamos (5 personas)	Pasantia	1	2,750	2,750
En atención a los usuarios (8 personas)	Capacitación	1	4,800	4,800
Instalación adecuada de medidores (8 personas)	Capacitación	1	3,000	3,000
INCENTIVOS				
Incentivos económicos (1 persona /mes)	Incentivo	12	500	6,000
Incentivos en hoja de vida del trabajador (1 persona /mes)	Global	12	5	60
Incentivos foto trabajador del mes (1 persona /mes)	Global	12	10	120
TOTAL				22,530

FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 34: Presupuesto de la estrategia de estudio de percepción, 2019

ESTUDIO DE PERCEPCIÓN	UNIDAD MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (S/.)	TOTAL (S/.)
Organización de estudio de percepcion	Global	1	500	500
Materiales para la encuesta de percepción	Global	1	1,200	1,200
Ejecución de encuesta de percepción	Capacitacion	378	3	1,134
Procesamiento encuesta de percepción	Global	1	600	600
Informe final del estudio de percepción	Global	1	500	500
TOTAL				3,934

FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 35: Presupuesto total de estrategias de administración, 2019

ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACIÓN	TOTAL (S/.)
Equipamiento e infraestructura	1,967,050
Capacitación	22,530
Estudio de percepción	3,934
TOTAL	1,993,514

FUENTE: Elaboración propia.

El monto total del presupuesto de inversiones en estrategias de mejora de atención de reclamos en la EPS Moquegua S.A., asciende a 1'993,514 Soles. Las fuentes financieras previstas para su ejecución son ingresos propios de la EPS Moquegua S.A. y el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Tabla 36: Cronograma de ejecución de las estrategias de administración, 2019

ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACIÓN	ACTIVIDADES	CANTIDAD	MESES													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
ESTRATEGIA EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA	Programa permanente de agudeza visual	1														
	Renovar medidores de agua potable	12564														
	Levantar conexiones profundas (Mejorar infraestructura de las conexiones)	403														
	Mantenimiento periodico de las conexiones de agua potable	20160														
	Modernizar el sistema informático comercial	1														
	Adquirir equipamiento informático (servidor, scanner, ticketeras)	7														
	Incluir actividades correctivas en hoja de vida del trabajador	1														
	Capacitación al personal en el proceso de facturación	1														
	Actualizar el catastro de usuarios con planos y rutas de lectura y entrega de recibos del servicio (Censo de usuarios)	22400														
ESTRATEGIA CAPACITACIÓN	Capacitación en Normatividad de atención de reclamos	1														
	Capacitación en buenas practicas de la atención de reclamos	1														
	Capacitación en atención a los usuarios	1														
	Capacitación en instalación adecuada de medidores	1														
	Incentivos económicos	12														
	Incentivos en hoja de vida del trabajador	12														
	Incentivos foto trabajador del mes	12														
ESTRATEGIA ESTUDIO DE PERCEPCIÓN	Organización de estudio de percepcion	1														
	Materiales para la encuesta de percepción	1														
	Ejecución de encuesta de percepción	378														
	Procesamiento encuesta de percepción	1														
	Informe final del estudio de percepción	1														

FUENTE: Elaboración propia.

4.2 DISCUSIÓN

El análisis de los resultados de la fuente documental de la EPS Moquegua S.A. respecto al número de reclamos indica que en el año 2019 se presentaron 2,955 reclamos. Al observar el comportamiento de los reclamos en el periodo 2016-2019 se incrementa en el año 2017 en 35 por ciento respecto al año anterior. En el año 2018 también se observa un incremento del 9 por ciento respecto al año 2017 y en el año 2019 presenta un decremento ligero de -4 por ciento. Dichos resultados muestran que el número de reclamos y su crecimiento en la EPS Moquegua S.A. en el periodo 2016-2019 es alto. (SUNASS 2018). “La SUNASS en el Benchmarking Regulatorio de las empresas prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento compara el número de reclamos de las 50 EPS del país, con esta finalidad calcula los reclamos de cada EPS por cada 1000 conexiones. La EPS Moquegua S.A. presenta 265 reclamos por cada 1000 conexiones. Al ordenar las EPS en base a este indicador el resultado revela que la EPS Moquegua S.A. se encuentra en el puesto 44 de 50 EPS”, indicando que la EPS Moquegua S.A. tiene un largo camino para mejorar su performance. Las estrategias planteadas en la presente Tesis tiene como uno de sus objetivos disminuir este alto número de reclamos.

Con respecto a los tipos o motivos de reclamos en la EPS Moquegua S.A., 2019, el tipo de reclamo “Consumo medido”, representa el 64.5 por ciento respecto al total de los reclamos. El reclamo “Asignación de consumo” representa el 14.3 por ciento. El reclamo “Conceptos emitidos” representa el 9 por ciento. El reclamo por “Tipo de tarifa” con un 8.2 por ciento. El reclamo “Consumo promedio” representa el 2 por ciento respecto al total de reclamos. El reclamo por “Consumo facturado no oportunamente” representa el 1.4 por ciento. El “Factor de ajuste del VMA” el 0.3 por ciento, El reclamo “Confusión de datos de la conexión” representando el 0.1 por ciento. Con respecto al comportamiento histórico de los tipos de reclamos en el periodo 2017-2019, mantiene en gran medida el mismo comportamiento en su estructura, en los tres años consecutivos, el tipo de reclamo denominado “Consumo medido” es el de mayor preponderancia (63.4 por ciento en promedio) en los reclamos de los usuarios. Este resultado requiere la atención de la EPS Moquegua S.A. con estrategias adecuadas.

Al agrupar los reclamos según áreas en el año 2019, el área de medición representa el 66.5 por ciento respecto al total de reclamos, el área de facturación representa el 24.3 por ciento

y el área de catastro de usuarios representa el 9.2 por ciento. Como se puede observar el área de medición es el preponderante en la generación de los reclamos, siendo el número o cantidad 1966 reclamos por errores de medición o deficiencias del área de medición (año 2019). Al analizar las tres áreas indicadas se identificó las siguientes debilidades: En el área de medición, errores en la lectura de los medidores, equipos de medición obsoletos, deficiencias en la conexión domiciliaria. En el área de facturación, problema en el sistema informático comercial, falta de equipamiento informático, errores en la digitación, falta de capacitación del personal del área de facturación. En el área de catastro de usuarios, catastro de usuarios desactualizado. Las estrategias para superar dichas debilidades identificadas es la implementación de equipamiento e infraestructura: Programa permanente de agudeza visual, renovación de medidores obsoletos, mantenimiento de las conexiones con medidor instalado, levantamiento de la infraestructura de las conexiones profundas, modernización del sistema informático, adquisición de equipamiento informático y actualización del catastro de usuarios con planos y rutas de lectura y reparto.

La cuantificación de las “Estrategia de equipamiento e infraestructura” necesaria (2019) son las siguientes: Un programa de agudeza visual comprende la evaluación permanente por parte de un medico oculista la agudeza visual de 8 operarios de campo, renovación de 12,564 medidores, mantenimiento de las conexiones con medidor instalado 20,160 conexiones de agua potable, levantamiento de conexiones profundas en total 403 conexiones. Modernización del sistema informático, adquisición de equipamiento informático, compra de 3 scanner de lectura del código de barras y 3 ticketeras para la cobranza y la actualización del catastro de usuarios en total 22,400 conexiones. MACROCONSULT S.A. (1997), afirma sobre el servicio de agua potable, electricidad y telecomunicaciones “Los tres servicios comparten características que determinan el esquema de incentivos para la provisión eficiente; las tecnologías se plasman en inversiones específicas”. Es decir que la producción de agua potable y alcantarillado requiere un equipamiento e infraestructura adecuada para brindar un servicio satisfactorio.

De la Tabla 6 se puede indicar u observar que el número de reclamos en la EPS Moquegua S.A, muestra una ligera mejora en el año 2019 (Con estrategia de equipamiento iniciada el 2018, que evidencia la disminución del número reclamos de 3074 reclamos a 2955 reclamos). La implementación de la estrategia de equipamiento y la infraestructura en el

Área de Medición es clave para la mejora continua del servicio, ya que el 66.5 por ciento del total de reclamos es por errores o deficiencias del área de medición, que requiere, especialmente un equipamiento adecuado. Se observa una relación causal intensa entre la variable independiente (Estrategia de Equipamiento) y la variable dependiente (Variación del Número Reclamos). Es decir que la variable Equipamiento incide favorablemente en la mejora de atención de reclamos y por ende en la disminución del número mensual y anual de reclamos en la EPS Moquegua S.A., afirmando la hipótesis específica 1 del estudio.

El resultado de la fuente documental respecto al tiempo de respuesta a los reclamos por parte de la EPS Moquegua S.A. en el año 2017 fue un promedio de 30 días, incrementándose en el año 2018 a 32 días y en el año 2019 muestra una disminución ligera de 29 días. En general es alto el tiempo de respuesta a los reclamos en la EPS Moquegua S.A. (SUNASS 2006), la “SUNASS sanciona a las EPS mediante el silencio administrativo dando razón a los usuarios cuando la respuesta a la atención de los reclamos sobrepasa los 30 días con pérdidas económicas para la EPS”.

La información del párrafo anterior se corrobora con los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Moquegua 2019 en la presente investigación (muestra estadística probabilística, 378 usuarios). A la pregunta de investigación, “¿Si la atención a los reclamos fue rápida o lenta el resultado fue el siguiente: Solo el 13 por ciento señala que la atención de parte de la EPS fue “Rápida”, en comparación a un 87 por ciento que asegura que fue “Lenta”. Es decir, que el tiempo promedio de atención de los reclamos es muy alto o muy lenta en la EPS Moquegua S.A. Aquí, es condición necesaria y suficiente la capacitación para mejorar la eficiencia del personal de atención de reclamos (disminución del tiempo de atención – días). “Pastor (2014) en su estudio referido al servicio de agua potable en la EPS SEDAPAR (Arequipa) encuentra que en promedio 55 por ciento de los usuarios manifiestan que resolvieron su reclamo pero se demoraron mucho”.

Las estrategias propuestas para superar el problema del tiempo de respuesta a los reclamos son la capacitación e incentivos al personal de la EPS Moquegua S.A. siendo en detalle los siguientes: La capacitación en el tema de normatividad vigente en la atención de los reclamos de usuarios del servicio de agua potable, pasantía a otra EPS en atención de

reclamos, capacitación en atención al cliente, capacitación en la instalación de medidores. Incentivos económicos, incentivo en la hoja de vida, incentivo simbólico se refiere a la implementación de un mural en el cual se publica periódicamente el nombre y fotografía del trabajador con mejores logros en la atención de los reclamos. Villacis (2012), en el estudio realizado en Ambato-Ecuador “aborda el tema de la capacitación del personal como aspecto clave para mejorar la atención a los usuarios. También sugiere la evaluación del desempeño de los trabajadores como práctica cotidiana”.

De la Tabla 14 se puede indicar u observar que el tiempo de respuesta a los reclamos por parte de la EPS Moquegua S.A. muestra una ligera mejora el año 2019 (Con estrategias de capacitación iniciadas en el 2018, que evidencia la disminución del tiempo de atención de reclamos de 30 días a 29 días). Se observa una relación causal entre la variable independiente (capacitación e incentivos) y la variable dependiente (variación tiempo promedio de atención de reclamos). Es decir que la variable capacitación e incentivos influye favorablemente en la mejora de atención de reclamos o disminución del tiempo de respuesta a la atención de reclamos, afirmando la hipótesis específica 2 del estudio.

El resultado del estudio de percepción realizado por la presente investigación revelo la importancia de los servicios urbanos, el 85 por ciento, del total de encuestados (378 usuarios-muestra probabilística y estadística) aseguran que el servicio más importante para ellos es el servicio de agua y desagüe, seguido muy de lejos por el servicio de electricidad con el 10 por ciento y seguridad ciudadana con el 2 por ciento. La gran mayoría percibe y asegura que el servicio de agua y desagüe es el más importante.

Al preguntar en el estudio de percepción respecto a la satisfacción sobre el servicio de agua potable que brinda la EPS Moquegua S.A. se encontró que el 49 por ciento de población está “Satisfecha”. Hay un 26 por ciento usuarios “Ni satisfechos ni insatisfechos” y un 17 por ciento están “Insatisfechos” y 8 por ciento “Muy insatisfechos”. Kleiner y Peralta (2016) investigan “el nivel de satisfacción de los usuarios en la ciudad de Cajamarca, solo el 28.5 por ciento están satisfechos a diferencia de Moquegua donde el nivel de satisfacción del servicio de agua potable es de 49 por ciento. Esto lleva a la conclusión de que en la EPS Moquegua S.A. los problemas mayores están en el área comercial/Atención de reclamos y no en la producción del servicio de agua potable”.

A la pregunta sobre la continuidad del servicio de agua potable, solo el 4 por ciento de usuarios manifestaron tener el servicio de agua potable menos de 5 horas al día, el 21 por ciento de usuarios tenía entre 6 a 14 horas al día el servicio de agua potable, el 59 por ciento de usuarios con un rango de 20 a 24 horas de servicio. La mayoría de usuarios (65 por ciento) tendría un servicio de agua potable entre 15 a 24 horas, como se observa la oferta respecto a la continuidad del servicio de agua potable en la ciudad de Moquegua es buena. Al respecto, Pastor (2014) concluye “que en el Perú se ha priorizado la oferta de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, descuidando aspectos de la demanda y en esta temática la satisfacción de los usuarios es de vital importancia”.

Al preguntar por la presión de agua que reciben, el 2 por ciento de los encuestados señaló estar “Muy satisfecho”, el 60 por ciento “Satisfecho”, 24 por ciento “Ni satisfechos ni insatisfechos”. Por otro lado el porcentaje de “Insatisfechos” es 12 por ciento y el de “Muy Insatisfechos” de tan sólo 2 por ciento. Pastor (2014) afirma en esta parte “Que los atributos con mayor valoración son la presión en Lima 4.25 sobre un máximo de 6. Es decir el 70 por ciento de usuarios de la ciudad de Lima valora la presión en el servicio de agua potable”.

Para determinar la satisfacción con respecto a la calidad del agua recibida se preguntó por el sabor y color de la misma. En primer lugar, con respecto al sabor, los resultados evidenciaron que el 1 por ciento de la población señala que esta tiene un “Muy buen sabor”, el 47 por ciento que tiene “Buen sabor”, “Ni buen ni mal sabor” 45 por ciento y sólo un 6 por ciento que tiene “Mal sabor y 1 por ciento “Muy mal sabor”. Sobre el color, un gran porcentaje, el 32 por ciento señaló que el agua recibida es “Turbia”. Si bien quienes señalaron que era “Muy cristalina” y “Cristalina” suman un 68 por ciento. Es importante no perder de vista a este casi un tercio de la población de usuarios y su percepción sobre la calidad del agua que indica que el agua que recibe es turbia.

En lo referente a la satisfacción del servicio de desagüe se encontró que el 1 por ciento de los encuestados señaló estar “Muy satisfecho” y 65 por ciento “Satisfecho”, “Ni satisfecho ni insatisfecho” 23 por ciento, “Insatisfecho” 8 por ciento y “Muy insatisfecho” 3 por ciento.

Al contrastar los resultados de la presente investigación con otras investigaciones Kleiner (2016) y Pastor (2014) se concluye que: “Existe un número importante de estudios con resultados a detalle y en diferentes regiones del país (Cajamarca, Arequipa, Cusco, Lima) sobre la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de agua potable y el alcantarillado”, lo que no se ha encontrado es un estudio sobre la problemática de atención de reclamos considerando en este problema el aspecto comercial que también es un servicio que brinda la EPS Moquegua S.A., este aporte de la presente Tesis, constituye una experiencia de investigación pionera, que podrá ser replicada en las 49 EPS restantes del Perú.

Cuando se preguntó a la muestra representativa de la población de usuarios por lo primero que mejorarían del servicio que brinda la EPS Moquegua S.A., el 28 por ciento indicaron “Atención de reclamos”. Luego “Continuidad y abastecimiento” del servicio de agua potable el 19 por ciento e “Información adecuada” el 15 por ciento. “Otros” 38 por ciento. Es decir, el 62 por ciento de encuestados prioriza la atención de reclamos, el abastecimiento y la información adecuada.

Sobre la calificación de la atención de reclamos el resultado es que el 40 por ciento del total de los usuarios encuestados estuvo “Muy satisfecha” o “Satisfecha”, un 37 por ciento “Ni satisfecho ni insatisfecho” y un 23 por ciento “Insatisfecho o muy insatisfecho”. Es decir el 63 por ciento de usuarios manifiestan su opinión positiva o negativa respecto a la atención de reclamos los cuales es importante que la EPS Moquegua S.A. tome en cuenta en las decisiones de gestión e inversión.

Sobre la recepción del recibo de pago, el 89 por ciento de la población señaló no tener problemas con retrasos, un 11 por ciento dice que este a veces este no llega a tiempo. Nadie dijo que este llega una vez vencido el plazo para el pago.

Al preguntar por si consideraban que el pago que hacían por el servicio era “Caro”, “Adecuado” o “Económico”, se encontró que sólo el 4 por ciento considera que es “Económico”, la gran mayoría de la población se divide entre un 49 por ciento que considera que el servicio es “Caro” y el 47 por ciento que considera que es “Adecuado”.

Sobre la preferencia de los usuarios del medio de comunicación que la EPS Moquegua S.A. debe utilizar para comunicarse el 76 por ciento prefiere la radio, el 18 por ciento prefiere mediante los recibos de pago, 4 por ciento mediante la televisión y un 2 por ciento mediante el perifoneo en las calles. Estos medios de comunicación sirven para informar sobre cortes del servicio de agua consumible por problemas en las redes o por mantenimiento de los sistemas. También sirven para realizar labores de educación sanitaria.

Las estrategias de administración referida a la “Estrategia de equipamiento e infraestructura”, “Capacitación e incentivos” y el “Estudio de percepción” inciden favorablemente en la mejora de atención de reclamos en la EPS Moquegua S.A. (afirmando la hipótesis general de investigación) y que la EPS Moquegua S.A. debe implementarlas a fin de brindar un servicio adecuado a la población de la ciudad de Moquegua.

4.2.1 Contrastación de hipótesis

a. Prueba de Hipótesis General

H_G : “Si las estrategias de administración inciden en el área de atención de reclamos, entonces la mejora de calidad de atención de reclamos cumplirá su objetivo en los usuarios de agua potable de la ciudad de Moquegua, periodo 2019”.

H_0 : “Si las estrategias de administración NO inciden en el área de atención de reclamos, entonces la mejora de calidad de atención de reclamos cumplirá su objetivo en los usuarios de agua potable de la ciudad de Moquegua, periodo 2019”.

. Hipótesis

$$H_G = \mu > 70\%$$

$$H_0 = \mu < 0 = 70\%$$

. Estadística

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

$$C = 1 - 0.05 = 0.95 \text{ por consiguiente } Z = 1.64$$

$$n = 378 \quad \bar{x} = 0.78 \quad \sigma = 0.42 \text{ ó } s$$

$$Z_{\text{cal}} = \frac{\bar{x} - \mu}{s/\sqrt{n}}$$

$$Z_{\text{cal}} = (0.78-0.70)/0.42/19 = 3.70$$

. **Decisión:** ya que Z_{cal} es mayor que Z estadístico por lo tanto se encuentra en la zona de rechazo, la decisión es rechazar H_0 . Se prueba la hipótesis H_G

b. Prueba de Hipótesis Específicas:

- **Hipótesis específica 1**

H_1 : “Si se implementa las estrategias de equipamiento e infraestructura en el área de medición, facturación y catastro comercial, entonces el número de reclamos de los usuarios del servicio de agua potable disminuirá en la ciudad de Moquegua, periodo 2019”.

H_0 : “Si se implementa las estrategias de equipamiento e infraestructura en el área de medición, facturación y catastro comercial, entonces el número de reclamos de los usuarios del servicio de agua potable NO disminuirá en la ciudad de Moquegua, periodo 2019”.

Con la finalidad de probar la hipótesis específica 1 se ha seleccionado de la fuente documental una muestra de los reclamos del año 2019 resultando 249 reclamos. En los reclamos de la muestra se ha revisado el file de cada reclamo verificando si su resolución requiere equipamiento o infraestructura: Luego se adoptó lo siguiente: Si las necesidades de equipamiento o infraestructura es un porcentaje superior a 75% entonces la hipótesis será aceptada:

. Hipótesis

$$H_1 = \mu > 75\%$$

$$H_0 = \mu < 0 = 75\%$$

. Estadística

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

$$C = 1 - 0.05 = 0.95 \text{ por consiguiente } Z = 1.64$$

$$n = 249 \quad \bar{x} = 0.83 \quad \sigma = 0.34 \text{ ó } s$$

$$Z_{\text{cal}} = \frac{\bar{x} - \mu}{s/\sqrt{n}}$$

$$Z_{\text{cal}} = (0.83-0.75)/0.34/16 = 3.54$$

. **Decisión:** ya que Z_{cal} es mayor que Z por lo tanto se encuentra en la zona de rechazo, la decisión es rechazar H_0 . Se prueba la hipótesis H_1

- **Hipótesis específica 2**

H_2 :“Si se diseñan e implementa un plan de capacitación, incentivo y mejoras en el área de atención de reclamos, entonces el tiempo de resolución de reclamos de los usuarios de la empresa de agua potable disminuirá en la ciudad de Moquegua, periodo 2019”.

H_0 :“Si se diseñan e implementa un plan de capacitación, incentivo y mejoras en el área de atención de reclamos, entonces el tiempo de resolución de reclamos de los usuarios de la empresa de agua potable NO disminuirá en la ciudad de Moquegua, periodo 2019”.

. **Hipótesis**

$$H_2 = \mu > 81\%$$

$$H_0 = \mu < 0 = 81\%$$

. **Estadística**

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

$$C = 1 - 0.05 = 0.95 \text{ por consiguiente } Z = 1.64$$

$$n = 378$$

$$\bar{x} = 0.87$$

$$\sigma = 0.34 \text{ ó } s$$

$$Z_{\text{cal}} = \frac{\bar{x} - \mu}{s/\sqrt{n}}$$

$$Z_{\text{cal}} = (0.87-0.81)/0.34/19 = 3.35$$

. **Decisión:** ya que Z_{cal} es mayor que Z estadístico por lo tanto se encuentra en la zona de rechazo, la decisión es rechazar H_0 . Se prueba la hipótesis H_2

- **Hipótesis específica 3**

H₃: “Si se implementa una encuesta anual de percepciones en los usuarios de agua potable de Moquegua entonces podremos conocer la percepción sobre la mejora de la atención de los reclamos en la ciudad de Moquegua, periodo 2019”.

H₀: “Si se implementa una encuesta anual de percepciones en los usuarios de agua potable de Moquegua entonces NO podremos conocer la percepción sobre la mejora de la atención de los reclamos en la ciudad de Moquegua, periodo 2019.”

. **Hipótesis**

$$H_3 = \mu > 55\%$$

$$H_0 = \mu < 0 = 55\%$$

. **Estadística**

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

$$C = 1 - 0.05 = 0.95 \text{ por consiguiente } Z = 1.64$$

$$n = 378 \quad \bar{x} = 0.63 \quad \sigma = 0.48 \text{ ó } s$$

$$Z_{\text{cal}} = \frac{\bar{x} - \mu}{s/\sqrt{n}}$$

$$Z_{\text{cal}} = (0.63 - 0.55) / (0.48 / \sqrt{378}) = 3.24$$

. **Decisión:** ya que **Z_{cal}** es mayor que Z estadístico por lo tanto se encuentra en la zona de rechazo, la decisión es rechazar H₀. Se prueba la hipótesis H₃

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe evidencia que las estrategias de administración inciden en la mejora de atención de reclamos en la EPS Moquegua S.A., 2019 y son: La estrategia de equipamiento e infraestructura, estrategia de capacitación y estrategia del estudio de percepción, ya que los resultados fueron significativos al nivel de 0.05 ($p < 0.05$).
2. La EPS Moquegua S.A. presenta un número alto de reclamos, al efectuar el análisis correspondiente se ha verificado que principalmente provienen del área de medición (66.5 %). Con el fin de revertir la problemática se ha planteado la estrategia del suministro de equipamiento e infraestructura. Siendo el resultado que la variable equipamiento incide favorablemente en la mejora de atención de reclamos y por ende en la disminución del número mensual y anual de reclamos. Se determinó que existe evidencia de la relación causal intensa entre la variable “equipamiento e infraestructura” y la variable “números de reclamos”.
3. El tiempo promedio de resolución de reclamos en la EPS Moquegua S.A. es alto (30 días), esta problemática tiene principalmente como debilidades aspectos internos de la EPS relacionados a la capacitación del personal, con el fin de revertir esta problemática se ha planteado estrategias de capacitación e incentivos al personal. Siendo el resultado que la variable capacitación influye favorablemente en la mejora de atención de reclamos en la EPS Moquegua, 2019. Se determinó que existe evidencia de la relación causal importante entre “capacitación” y la “disminución del tiempo de atención de los reclamos”.
4. El estudio de percepción sobre la calidad de atención de reclamos es una estrategia que permite conocer información valiosa para la toma de decisiones y la mejora continua del servicio. Se determinó que existe evidencia que el estudio de percepción es una estrategia clave que influye favorablemente en la mejora de atención de reclamos en la EPS Moquegua S.A., 2019.

5. En el contexto que la investigación científica cumple dos propósitos fundamentales: Producir conocimiento o teoría y resolver problemas. La presente investigación con las estrategias determinadas contribuye al conocimiento de cómo abordar las reclamaciones en una empresa pública municipal de agua potable.

6. El aporte de la presente investigación en beneficio de los usuarios, una vez implementadas las estrategias en su conjunto (12,564 medidores renovados en las viviendas de los usuarios, 20,160 conexiones domiciliarias con mantenimiento, 403 conexiones domiciliarias profundas levantadas, 22,400 usuarios con catastro comercial actualizado, entre otros beneficios) mejorará el servicio comercial que la EPS Moquegua S.A. brinda en la actualidad a los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Moquegua. Los beneficios concretos para los usuarios son tres. El primero con un servicio adecuado se evitará un número importante de reclamos, previniendo las disconformidades por parte de los usuarios. El segundo al mejorar la eficiencia y conocimiento del personal, el tiempo de respuesta a los reclamos será menor por parte de la EPS Moquegua S.A., es decir resolver de un modo rápido un reclamo evitará la pérdida de tiempo de los usuarios, como ya se evidencia la disminución del tiempo de atención de reclamos de 30 días a 29 días en el año 2019 con un inversión inicial en la estrategia de capacitación. El tercer aspecto se refiere el contar con un instrumento (estudio de percepción) que suministra información desde la perspectiva de los usuarios permitirá la mejora continua en la EPS Moquegua S.A., a fin de brindar un servicio adecuado a la población de usuarios y población en general de la ciudad de Moquegua.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda programar una pasantía con el personal de atención de reclamos de la EPS Moquegua S.A., a fin de visitar una empresa de saneamiento cercana a la ciudad de Moquegua en la cual la atención de los reclamos se realiza de un modo adecuado e eficiente. Esto permitirá conocer buenas prácticas y una experiencia de trabajo importante.
2. Elaborar un Compendio de la Normatividad vigente para la atención de reclamos emitida por la SUNASS que el personal de atención de reclamos debe contar para optimizar la atención de los reclamos. Así mismo se recomienda elaborar material de comunicación (trípticos, spot, videos) dirigido a los usuarios explicando de un modo sencillo el proceso de un reclamo y la forma de optimar el uso del servicio de agua potable y el desagüe.
3. Es importante las reuniones mensuales de los equipos de trabajo dentro de la Gerencia Comercial en la EPS Moquegua S.A., esto permitirá un monitoreo y seguimiento a los indicadores de cada área (Medición, facturación y catastro de usuarios) y también la resolución de problemas de coordinación entre las áreas involucradas.
4. En la adquisición del equipamiento en la EPS Moquegua S.A., es importante considerar la calidad del producto, se ha observado en muchos casos que se privilegia el menor precio para la toma de decisiones de compra. En la práctica se observa que un equipo con un bajo precio muchas veces presenta fallas o el periodo de vida es corto. Los requerimientos necesarios de equipamiento planteados en el presente estudio para el año 2019, serán implementados por la EPS Moquegua, a fin de brindar un servicio adecuado a la población de la ciudad de Moquegua.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AENOR. 2019. Gestionar Eficazmente las reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente. Unión Europea. p 1-19

Amiel, J. 1993. Metodología de la Investigación Científica. Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología CONCYTEC. p37-45

Barbancho, A. 1975. Estadística Elemental Moderna, Población y muestra. Descripción e inferencia estadística, España : Editorial Ariel. p360-385

Chiavenato, I. 2009. Administración de recursos humanos, México. D.F.: Mac Graw Hill. p41

Evans, J., Lindsay, W. 2008. Administración y control de calidad, México. D.F.: Cengage Learning Editores. p181

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. 2014. Metodología de la Investigación- Formulación de hipótesis, México. D.F.: Mac Graw Hill. p34-57, 102-125, 128-137, 170-194

IONOS. 2019. Gestión de quejas y reclamaciones, España. p1-10

Kenichi, O. 2004. La mente del estratega, España: Mc Graw-Hill Interamericana, p26

Kleiner, A., Peralta, V. 2016. Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Agua Potable de la ciudad de Cajamarca, 2015, Perú, Tesis Universidad Privada del Norte. p66

MACROCONSULT S.A. 1997. Retos de la economía política en los servicios de agua potable: El proceso de reforma del Perú, Washington DC. p2

Moura, E; Rodríguez, S; Ortiz, I. 2005. Desafíos del derecho humano al agua en el Perú, Perú p121

Pastor, A. 2014. Evaluación de la Satisfacción de los Servicios de Agua y Saneamiento Urbano en el Perú, Perú: PUCP. p112

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA PERU. 1992. Decreto Supremo Nro. 25965 de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS, El Peruano 19-12-1992, p1-3

Robbins, S., Judge, T. 2008. Comportamiento organizacional, México. D.F.: Pearson educación de México Editores. p213

Sánchez, H., Reyes, C. 2015. Metodología y Diseños en la Investigación Científica, Tamaño de la Muestra, Editorial Universitaria Universidad Ricardo Palma. p125-149

SUNASS. 2018. Benchmarking regulatorio de las empresas prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento – EPS, página web www.sunass.gob.pe, p34-76

SUNASS. 2014. Guía del usuario para el servicio de agua potable y alcantarillado, página web www.sunass.gob.pe, p2-27

SUNASS. 2010. Manual de Buenas Practicas en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, p9

SUNASS. 2010. Regulación de los servicios de agua potable y saneamiento en el Perú, p1-5

SUNASS. 2006. Resolución CD 066-2006-SUNASS Reglamento General de Reclamos de usuarios de Servicio de Saneamiento, página web www.sunass.gob.pe, p1-34

SUNASS. 2006. Resolución CD 010-2006-SUNASS Sistema de indicadores de gestión de las empresas de saneamiento. página web www.sunass.gob.pe, p1-63

Torres, I. 2019. “7 métodos para medir la satisfacción del cliente”, España. p1-20

Villacis, G. 2012. “La calidad en el servicio y su incidencia en la atención al cliente en el departamento comercial de la empresa pública-Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Ambato”, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. p112

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Ficha Técnica - Cuestionario de Encuesta (Trabajo de campo)

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE ENCUESTA				
Nombre Encuestador:		Fecha:		Código Encuesta:
I. DATOS DEL ENCUESTADO				
Nombre del encuestado		Sexo: (H) (M)		Edad:
Dirección:		Distrito:		
1. ¿Con qué servicio brindado por EPS Moquegua S.A. cuenta?				
Agua y Desagüe ()		Sólo Agua ()		Sólo Desagüe ()
Si respondió Sólo Agua o Agua y Desagüe : ¿Con cuántas horas de agua cuenta al día?: _____				
2. ¿Cuál es su categoría de servicio?				
Usuario Doméstico: uso de agua en casa ()		Usuario Comercial: uso de agua en negocio ()		
II. SOBRE LOS SERVICIOS URBANOS				
3. A continuación le voy a presentar estos seis servicios públicos. Quisiera que por favor los enumere en términos de importancia, empezando por el más importante (1) y terminando con el menos importante (6)				
Pavimentación de calles y avenidas ()		Servicio de Agua y Desagüe ()		
Limpieza Pública ()		Electricidad ()		
Seguridad Ciudadana ()		Teléfono ()		
III. SOBRE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DESAGÜE				
Sobre su satisfacción respecto al servicio brindado por la EPS Moquegua: Le voy a mencionar distintos enunciados relacionados al servicio y quisiera que me indique que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra en cada caso.				
4. ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto al servicio de agua consumible que brinda EPS Moquegua S.A.?				
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()		Insatisfecho ()
Muy Insatisfecho ()				
5. ¿Cómo calificaría su satisfacción acerca del servicio de desagüe que brinda EPS Moquegua S.A.?				
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()		Insatisfecho ()
Muy Insatisfecho ()				
6. ¿Cómo calificaría su satisfacción acerca de la presión del agua?				
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()		Insatisfecho ()
Muy Insatisfecho ()				
7. ¿Cómo calificaría su satisfacción acerca de la continuidad (horas del servicio) de agua en su zona?				
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()		Insatisfecho ()
Muy Insatisfecho ()				
8. ¿Cómo calificaría el sabor del agua?				
Muy buen sabor ()	Buen sabor ()	Ni buen ni mal sabor ()		Mal sabor ()
Muy mal sabor ()				
9. ¿Cómo calificaría el color del agua?				
Muy cristalina ()	Cristalina ()	Turbia ()		Muy Turbia ()
10. Califique la periodicidad de las roturas en las tuberías de agua en la red				
Nada frecuentes ()	Poco frecuentes ()	Normal ()	Frecuentes ()	Muy frecuentes ()
IV. SOBRE ATENCION DE RECLAMOS				
11. La atención de reclamos en la EPS Moquegua S.A., es:				
Rápida ()		Lenta ()		No sabe / No hizo reclamo ()

Continuación

12. ¿Cómo calificaría su satisfacción acerca de la atención de reclamos en la EPS Moquegua S.A.?				
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()	Insatisfecho ()	Muy Insatisfecho ()
13. ¿El recibo del servicio llega a su casa a tiempo, es decir, previamente a la fecha de vencimiento?				
Siempre ()	A veces ()		Nunca ()	
14. ¿Cómo calificaría su satisfacción acerca al desempeño general que realiza EPS Moquegua S.A.?				
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()	Insatisfecho ()	Muy Insatisfecho ()
15. ¿Para que EPS Moquegua le dé un mejor servicio, estaría de acuerdo en pagar más?				
Sí ()	No ()		Cuánto:	
16. ¿Qué medio o forma de comunicación le gustaría que EPS Moquegua utilice para comunicarle la información anterior?				
Radio ()	Recibo de Agua ()	TV ()	Página web ()	Otros:
17. ¿Cómo considera su recibo de agua y desagüe?				
Caro ()	Adecuado ()		Económico ()	
18. ¿Cuenta usted con medidor? Sí (), pago según el medidor Sí (), pero no está operativo No ()				
19. ¿Qué debería mejorar primero la EPS Moquegua S.A.?				
20 ¿Qué cree que suceda cuando instalen micromedidores en las viviendas?				
1. Me favorecerá económicamente ()	4. Me afectará económicamente ()			
2. Obligaré a controlar las fugas en casa ()	5. Mejorará el servicio ()			
3. Pagaré más quien use más agua ()	6. No sabe/ No opina ()			
7. Otros:				

Anexo 2: Guía para obtener datos de la EPS Moquegua S.A. (Trabajo en gabinete - Fuente documental)

ANEXO 2

GUIA PARA OBTENER DATOS DE LA BASE DE DATOS DE LA EPS MOQUEGUA S.A.	
1. ¿Puede indicarme su nombre y el cargo que ocupa?	
2. ¿Puede suministrar la base de datos con informacion de los reclamos en el año 2019?	
	Base de datos de reclamos con: Nombre y apellidos del usuario, categoria tarifaria, direccion, la fecha de inicio del reclamo, fecha de finalizacion del reclamo, tipo o motivo de los reclamo y documentacion del file de cada reclamo.
3. ¿Puede suministrar la base de datos con informacion de los reclamos en el año 2016, 2017 y 2018?	
	Incluir cada reclamo con: Nombre y apellidos del usuario, categoria tarifaria, direccion, la fecha de inicio del reclamo, fecha de finalizacion del reclamo, tipo o motivo de reclamo y documentacion del file de cada reclamo
4. ¿Puede describir cual es el procedimiento que Ud. Realiza en la atencion de los reclamos?	
5. ¿Puede indicar que debilidades existe a nivel de equipo informatico para la atencion de los reclamos?	
6. ¿Puede indicar que debilidades existe a nivel de procedimientos en la atencion de los reclamos?	
7. ¿Puede indicar que debilidades existe a nivel de trabajo operativo en la atencion de los reclamos?	
8. ¿Qué otros aspectos puede mencionar en la problemática de la atencion a los reclamos?	

Anexo 3: Base de datos de reclamos mes de Enero 2019 en la EPS Moquegua S.A.

EPS MOQUEGUA S.A

Jr. Federico Sánchez 900
RUC:

Página : 1
Fecha : 06 / 06 /
Hora : 10:01:52

SOLICITUDES DE RECLAMO PRIMERA

01/01/ FECHA HASTA: 31/05/2019

Nro. Reclamo	Codigo	Cliente	Fecha Reclamo	Tipo de Reclamo	Dirección	Urbanización	Fecha Conciliación
132252	1179084	TOLEDO CRUZ REYNALDO	02/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO	NUEVA ESPERANZA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	11/01/2019
132253	1161595	CARAZAS BENEGAS SATURNINO	02/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS	CALIFORNIA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	14/01/2019
132255	10012732	DOLCI TAPIA HENRY ERICK	02/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO	CALLAO	CERCADO CERCADO	11/01/2019
132264	1150490	CUAYLA HUACHO NICASIO JUSTO	03/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO	LA CANTUTA	CERCADO CERCADO	14/01/2019
132265	1141999	COPA CHIPANA VILMA ESMERALDA	03/01/2019	B1. TIPO DE TARIFA	LEONCIO PRADO	CHEN CHEN CHEN CHEN	14/01/2019
132271	10065804	CUARITE BAUTISTA CAYETANA ALBERTA	03/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO	EN. LOPEZ ALBUJAR I	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	14/01/2019
132272	10003980	CLUB MOQUEGUA	03/01/2019	EL FACTOR DE AJUSTE VMA Y	ANCASH	CERCADO CERCADO	17/01/2019
132273	10012925	QUISPE CRISTINA DE B.	03/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO	CALLAO	CERCADO CERCADO	14/01/2019
132275	1131055	ROMERO TORRES JUAN LUIS	03/01/2019	A2. CONSUMO PROMEDIO	29 DE ENERO	CHEN CHEN CHEN CHEN	14/01/2019
132277	1220791	MONTALVO HURTADO CECILIA ELADIA	03/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO	PIURA	CERCADO CERCADO	14/01/2019
132282	10010592	VIZCARRA DE TALA MARIA	04/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO	AYACUCHO	CERCADO CERCADO	15/01/2019
132283	10026354	ESPIÑOZA GUERRERO SANDRA NIEVE	04/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO	MOQUEGUA	CERCADO CERCADO	15/01/2019
132284	10067884	CATARI ESPINOZA JOSE	04/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO	E. LOPEZ ALBUJAR II	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	15/01/2019
132286	10059113	COAYLA ALCAZAR RENE	04/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO	M. L. URQUIETA	CERCADO CERCADO	15/01/2019
132287	1178196	CHECALLA PAREDES VICTOR	04/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO	SELVA ALEGRE	CERCADO CERCADO	15/01/2019
132293	10103743	CALIZAYA QUISPE LUIS GRUVIR	04/01/2019	A3. ASIGNACION DE CONSUMO	SELVA ALEGRE	CERCADO CERCADO	16/01/2019
132296	1124158	ESPIÑOZA MUNIZ DE CUTIPA NANCY	04/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS	VIVIENDA TALLER	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	16/01/2019
132297	1127344	CASO IQUIAPAZA LELIS ADELINA	04/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO	VILLA MOQUEGUA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	15/01/2019
132298	1221656	PACHO PAUCAR INILDA	07/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS	NUEVA VIDA	CHEN CHEN CHEN CHEN	17/01/2019
132301	1139837	PACOSONCO QUEA JUANA MARIA	07/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO	EL PARAISO	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	16/01/2019
132302	10103528	PACHO PAUCAR EVERSON	07/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS	NUEVA VIDA	CHEN CHEN CHEN CHEN	17/01/2019
132303	10019579	QUISPE DE DIAZ AURELIA	07/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS	OLAYA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	17/01/2019
132304	1173533	MONTAÑO INCA ALEJANDRO	07/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO	SAN DIEGO	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	16/01/2019
132305	10103240	TICOONA JORGE ALIPIO	07/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO	LA VILLA	LA VILLA LA VILLA	16/01/2019
132306	10062456	COLQUE GUTIERREZ HIPOLITO	07/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS	SAN MARTIN	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	17/01/2019
132307	1102094	PACOSONCCO BARRERA LOURDES CECILIA	07/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS	CALIFORNIA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	17/01/2019
132311	10042501	ORTEGA PACHARI GERARDO	07/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO	28 DE JULIO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	16/01/2019
132312	10043955	JIMENEZ CORI MENCIAS	07/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO	PIEROLA	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	16/01/2019
132314	1208546	CONDO TAPARA FREDY	07/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS	VILLA JERUSALEN	CHEN CHEN CHEN CHEN	17/01/2019

132315	10011208	CAM VDA. DE PRADO FELICITAS	07/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132316	10000409	VILCA FLORES ISIDRO	07/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132320	1188723	GAMEZ PEÑALOZA VICENTE	07/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132321	10000410	COAYLA CATARE JOSE	07/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132322	1116330	SAIRA SILVA PAULA DOMITILA	07/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132323	10095822	OCHOA RODRIGUEZ ROMNY	07/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132324	10052025	TITO LUIS FILOMENO	07/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132325	1132794	VIZCARRA VIZCARRA ROSA FLORENCIA	07/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132326	1188552	KHIEN PALZA ANA GEORGIA	07/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132327	10050421	ESPINOZA GENTENO HIGIDIO	07/01/2019	A7. CONFUSION O CRUCE DE
132328	1195788	QUISPE VIZCARRA GERMAN DARMAGO	07/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132329	10045366	CONDORI MAMANI SIMON	07/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132330	10102853	FLORES CABRERA JUAN MIGUEL	07/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132332	1191137	HUALLPA VELA VILMA	07/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132333	10053731	ALVARADO CENTENO PEDRO	07/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132334	10000169	TALA TALA AURELIO	08/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132335	10102099	WISA DE CHAMBILLA CELIA	08/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132336	1150627	WISA DE CHAMBILLA CELIA	08/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132337	1168901	HUARACHA ALBERTO EDWIN SANTOS	08/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132338	1217309	RONDON JARECCA YENNY YESET	08/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132339	1146063	MAMANI FLORES JOSE	08/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132341	1204666	VILLANUEVA CATARI FRANCISCO LUIS	08/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132344	10016634	RAVELO GARCIA DE FERNANDEZ MILAGRO	08/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132345	1135139	PALOMINO CENTENO GUMERCINDA	08/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132347	1138563	TOLEDO ZAPATA DEYSI PAULINA	08/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132348	10053800	LOPEZ CHECALLA TEOFILO	08/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132349	10009351	GARATE CAPATINTA ROSA	08/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132351	10023575	QUAYLA FERNANDEZ EUGENIO LUPERIO	08/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132353	1186038	FLOR JUAREZ LUCIO EUGENIO	08/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132356	10078967	DELGADO MOLLINADO ALEJANDRA	09/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132357	1220042	QUISPE ESQUIA FLORO GIL	09/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132361	1184592	LAURA FLORES MADELEINE MIRYAN	09/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132362	10065768	VERA FLORES ERNESTINA MARGARITA	09/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132363	11940083	HUARCAYA LAURENTE ESEQUIEL	09/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132364	1221907	JIMENEZ VIZCARRA ALAYAN LIMBER	09/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132365	1124625	ARENAS FIERRO NANCY SARA	09/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132366	1163417	DIAZ ZUÑIGA MARTA	09/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132368	1180043	LAYME POMA LIDIA VIRGINIA	09/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132369	1121611	VERA DANCE GUILLERMO	09/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132370	10077693	GARAVITO JOSEFA	09/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS

AYAQUCHO	CERCADO CERCADO	16/01/2019
2 DE MAYO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	17/01/2019
ANCASH	CERCADO CERCADO	16/01/2019
2 DE MAYO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	17/01/2019
NUOVA ESPERANZA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	16/01/2019
PROMUVI	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	16/01/2019
RAMON CASTILLA	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	17/01/2019
BALTA	CERCADO CERCADO	16/01/2019
LA VILLA	LA VILLA LA VILLA	16/01/2019
J.C. MARIATEGUI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	18/01/2019
CESAR VIZCARRA	CHEN CHEN CHEN CHEN	17/01/2019
ARICA	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	17/01/2019
J.C. MARIATEGUI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	17/01/2019
VILLA EL TERMINAL	CHEN CHEN CHEN CHEN	18/01/2019
V. DE CHAPI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	18/01/2019
2 DE MAYO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	18/01/2019
SOL. DE LOS ANGELES	LOS ANGELES LOS ANGELES	18/01/2019
SOL. DE LOS ANGELES	LOS ANGELES LOS ANGELES	18/01/2019
VILLA EL SALVADOR	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	17/01/2019
SAN PEDRO Y SAN	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	18/01/2019
ALTO ANDINO	CHEN CHEN CHEN CHEN	18/01/2019
19 DE FEBRERO	LOS ANGELES LOS ANGELES	18/01/2019
ICA	EL SIGLO EL SIGLO	18/01/2019
ESTUQUINA	LOS ANGELES LOS ANGELES	18/01/2019
LOS CIPRECES	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	17/01/2019
V. DE CHAPI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	18/01/2019
LA PAZ	CERCADO CERCADO	17/01/2019
LA VILLA	LA VILLA LA VILLA	17/01/2019
ALTO TIWINZA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	18/01/2019
LOS CIPRECES	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	18/01/2019
MI VIVIENDA	CHEN CHEN CHEN CHEN	21/01/2019
CRUZ DEL SIGLO	CHEN CHEN CHEN CHEN	21/01/2019
EN. LOPEZ ALBUJAR I	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	18/01/2019
CERRO BAUL	CHEN CHEN CHEN CHEN	21/01/2019
TALLER LAS MORAS	CHEN CHEN CHEN CHEN	21/01/2019
ANCASH	CERCADO CERCADO	18/01/2019
PROMUVI	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	18/01/2019
LOS LIBERTADORES	CHEN CHEN CHEN CHEN	21/01/2019
YARACACHI	VERA VERA VERA VERA	18/01/2019
HUAYLAS	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	21/01/2019

132371	10035035	RIVERA MAMANI ASUNTA	09/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	SIGLO	MARISCAL NIETO MARISCAL	21/01/2019
132372	10000476	CHACOLLA CALAVILLE MIGUEL	09/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	2 DE MAYO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	18/01/2019
132373	10010730	MIRANDA CHIPOCO DE SALAS RENEE	09/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	AYACUCHO	CERCADO CERCADO	18/01/2019
132374	10010730	MIRANDA CHIPOCO DE SALAS RENEE	09/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	AYACUCHO	CERCADO CERCADO	21/01/2019
132375	1181099	CHANA RAMOS LOURDES	09/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	11 DE DICIEMBRE	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	18/01/2019
132376	10028672	FLOR ZAMBRANO ELI	09/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	MOQUEGUA	CERCADO CERCADO	18/01/2019
132377	10050147	FLORES FLORES AURELIA	09/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	MARIANO MELGAR	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	21/01/2019
132378	1120063	COSIO TACO NESTOR RAUL	10/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	ANCAH	EL SIGLO EL SIGLO	21/01/2019
132384	10022949	FLORES PAQUITA JOSE	10/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	M.L. URQUIETA	MARISCAL NIETO MARISCAL	22/01/2019
132385	10051546	CHURACAPIA VARGAS HILDA R.	10/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	RAMON CASTILLA	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	21/01/2019
132387	10024009	BOPP SALAS CARLO ENRIQUE	10/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	LAMBAYEQUE	CERCADO CERCADO	21/01/2019
132388	10102847	CLINICA DEL SUR SOCIEDAD ANONIMA	10/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	LAS GARDENIAS	CERCADO CERCADO	21/01/2019
132389	1187095	QUISPE MAQUERA RAUL AGUSTIN	10/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	HIPOLITO PALAO	CHEN CHEN CHEN CHEN	21/01/2019
132391	10042603	ESTEBA QUISPE MAURO	10/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	28 DE JULIO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	21/01/2019
132392	10042603	ESTEBA QUISPE MAURO	10/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	28 DE JULIO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	22/01/2019
132393	11756831	ESTUOCO APAZA NANCY BEATRIZ	10/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	ALTO TWINZA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	22/01/2019
132395	10051160	COAYLA COAYLA RAMON	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	MIRAFLORES	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	22/01/2019
132398	10044047	BACA RAMIREZ PLACIDA	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	28 DE JULIO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	22/01/2019
132399	10100568	IGLESIA ADVENTISTA DEL SEPTIMO DIA	11/01/2019	B1: TIPO DE TARIFA	VILLA LOS ANGELES	LOS ANGELES LOS ANGELES	22/01/2019
132400	10082689	YUPANQUI LUJAN CASIMIRO	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	CIUDAD NUEVA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	22/01/2019
132401	1119286	PINEDA CHOQUECOTA PERCY OSWALDO	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	CIUDAD NUEVA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	22/01/2019
132402	10096834	CARDENAS ROMERO ABRAHAM	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	PROMUVI	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	22/01/2019
132404	10063379	MAMANI ZENON FELIPE	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	LA VICTORIA	CERCADO CERCADO	22/01/2019
132407	1199759	ZEBALLOS ZEBALLOS FRANCO LAZARO	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	25 DE NOVIEMBRE	CERCADO CERCADO	22/01/2019
132408	10051615	VENTURA FLORES FABIO TEORILLO	11/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	RAMON CASTILLA	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	23/01/2019
132410	1126901	CUAYLA HUACHO PORFIDIO ALIPIO	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	12 DE DICIEMBRE	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	22/01/2019
132411	10070436	CHAMBILLA GOMEZ PABLO	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	VALLECITO	CERCADO CERCADO	22/01/2019
132413	10013379	NINA MAYTA ISIDORA	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	CALLAO	MARISCAL NIETO MARISCAL	22/01/2019
132414	10089562	RAMOS FLORES DIONISIO	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	PEDRO HUILLCA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	22/01/2019
132415	10074292	VILCA CHICALLA MIGUEL	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	CALIFORNIA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	22/01/2019
132416	10075384	VIZCARRA VIZCARRA SAMUEL	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	25 DE NOVIEMBRE	CERCADO CERCADO	23/01/2019
132417	1120858	BECERRA FLORES MARLENE MARITZA	11/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	MIGUEL GRAU	MARISCAL NIETO MARISCAL	23/01/2019
132418	10000374	POMA CASTRO JULIO	11/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	2 DE MAYO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	23/01/2019
132419	1209672	QUISPE PUMA SAMUEL	11/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	VILLA JERUSALEN	CHEN CHEN CHEN CHEN	23/01/2019
132420	11256897	COORIMANYA CONDORI ROGELIO	11/01/2019	B1: TIPO DE TARIFA	SAN PEDRO Y SAN	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	22/01/2019
132421	1192661	ALVARADO RAMOS VILMA MARCELINA	14/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	EL TERMINAL	CHEN CHEN CHEN CHEN	24/01/2019
132423	10000170	LUPACA FLORES FELICIANO	14/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	2 DE MAYO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	24/01/2019
132428	1123942	PINAZO PINAZO JAVIER LUIS	14/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	VILLA MOQUEGUA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	23/01/2019
132430	1120483	HUAMAN QUISPE APARICIO	14/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	LA FLORESTA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	23/01/2019
132431	10051079	PACCO CHAÑA JULIA CEFERINA	14/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	MIRAFLORES	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	23/01/2019
132432	1177004	NINATAYPE SUICO JULIAN TEODORO	14/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	FRANCISCO FAHILMAN	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	23/01/2019
132434	10048803	AYNA CAPACUTI ROBERTO	14/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	JORGE CHAVEZ	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	23/01/2019
132437	10068829	MUNARRIZ MUZAURIETA JOSE	14/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	PRIMAVERA	CERCADO CERCADO	23/01/2019
132438	10042114	VELASQUEZ JALIRI DOMITILA	14/01/2019	A2: CONSUMO PROMEDIO	12 DE OCTUBRE	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	23/01/2019
132440	10095695	CONDORI BAYLON YENI GIOVANNA	14/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	CIUDAD NUEVA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	23/01/2019

132371	10035035	RIVERA MAMANI ASUNTA	09/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	SIGLO	MARISCAL NIETO MARISCAL	21/01/2019
132372	10000476	CHACOLLA CALAVILLE MIGUEL	09/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	2 DE MAYO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	18/01/2019
132373	10010730	MIRANDA CHIPOCO DE SALAS RENEE	09/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	AYACUCHO	CERCADO CERCADO	18/01/2019
132374	10010730	MIRANDA CHIPOCO DE SALAS RENEE	09/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	AYACUCHO	CERCADO CERCADO	21/01/2019
132375	1181099	CHANA RAMOS LOURDES	09/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	11 DE DICIEMBRE	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	18/01/2019
132376	10028672	FLOR ZAMBRANO ELI	09/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	MOQUEGUA	CERCADO CERCADO	18/01/2019
132377	10050147	FLORES FLORES AURELIA	09/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	MARIANO MELGAR	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	21/01/2019
132378	1120063	COSIO TACO NESTOR RAUL	10/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	ANCAH	EL SIGLO EL SIGLO	21/01/2019
132384	10022949	FLORES PAQUITA JOSE	10/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	M.L. URQUIETA	MARISCAL NIETO MARISCAL	22/01/2019
132385	10051546	CHURACAPIA VARGAS HILDA R.	10/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	RAMON CASTILLA	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	21/01/2019
132387	10024009	BOPP SALAS CARLO ENRIQUE	10/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	LAMBAYEQUE	CERCADO CERCADO	21/01/2019
132388	10102847	CLINICA DEL SUR SOCIEDAD ANONIMA	10/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	LAS GARDENIAS	CERCADO CERCADO	21/01/2019
132389	1187095	QUISPE MAQUERA RAUL AGUSTIN	10/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	HIPOLITO PALAO	CHEN CHEN CHEN CHEN	21/01/2019
132391	10042603	ESTEBA QUISPE MAURO	10/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	28 DE JULIO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	21/01/2019
132392	10042603	ESTEBA QUISPE MAURO	10/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	28 DE JULIO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	22/01/2019
132393	11756831	ESTUOCO APAZA NANCY BEATRIZ	10/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	ALTO TWINZA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	22/01/2019
132395	10051160	COAYLA COAYLA RAMON	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	MIRAFLORES	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	22/01/2019
132398	10044047	BACA RAMIREZ PLACIDA	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	28 DE JULIO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	22/01/2019
132399	10100568	IGLESIA ADVENTISTA DEL SEPTIMO DIA	11/01/2019	B1: TIPO DE TARIFA	VILLA LOS ANGELES	LOS ANGELES LOS ANGELES	22/01/2019
132400	10082689	YUPANQUI LUJAN CASIMIRO	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	CIUDAD NUEVA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	22/01/2019
132401	1119286	PINEDA CHOQUECOTA PERCY OSWALDO	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	CIUDAD NUEVA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	22/01/2019
132402	10096834	CARDENAS ROMERO ABRAHAM	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	PROMUVI	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	22/01/2019
132404	10063379	MAMANI ZENON FELIPE	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	LA VICTORIA	CERCADO CERCADO	22/01/2019
132407	1199759	ZEBALLOS ZEBALLOS FRANCO LAZARO	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	25 DE NOVIEMBRE	CERCADO CERCADO	22/01/2019
132408	10051615	VENTURA FLORES FABIO TEORILLO	11/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	RAMON CASTILLA	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	23/01/2019
132410	1126901	CUAYLA HUACHO PORFIDIO ALIPIO	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	12 DE DICIEMBRE	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	22/01/2019
132411	10070436	CHAMBILLA GOMEZ PABLO	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	VALLECITO	CERCADO CERCADO	22/01/2019
132413	10013379	NINA MAYTA ISIDORA	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	CALLAO	MARISCAL NIETO MARISCAL	22/01/2019
132414	10089562	RAMOS FLORES DIONISIO	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	PEDRO HUILLCA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	22/01/2019
132415	10074292	VILCA CHICALLA MIGUEL	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	CALIFORNIA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	22/01/2019
132416	10075384	VIZCARRA VIZCARRA SAMUEL	11/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	25 DE NOVIEMBRE	CERCADO CERCADO	23/01/2019
132417	1120858	BECERRA FLORES MARLENE MARITZA	11/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	MIGUEL GRAU	MARISCAL NIETO MARISCAL	23/01/2019
132418	10000374	POMA CASTRO JULIO	11/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	2 DE MAYO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	23/01/2019
132419	1209672	QUISPE PUMA SAMUEL	11/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	VILLA JERUSALEN	CHEN CHEN CHEN CHEN	23/01/2019
132420	11256897	COORIMANYA CONDORI ROGELIO	11/01/2019	B1: TIPO DE TARIFA	SAN PEDRO Y SAN	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	22/01/2019
132421	1192661	ALVARADO RAMOS VILMA MARCELINA	14/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	EL TERMINAL	CHEN CHEN CHEN CHEN	24/01/2019
132423	10000170	LUPACA FLORES FELICIANO	14/01/2019	C1: CONCEPTOS EMITIDOS	2 DE MAYO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	24/01/2019
132428	1123942	PINAZO PINAZO JAVIER LUIS	14/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	VILLA MOQUEGUA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	23/01/2019
132430	1120483	HUAMAN QUISPE APARICIO	14/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	LA FLORESTA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	23/01/2019
132431	10051079	PACCO CHAÑA JULIA CEFERINA	14/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	MIRAFLORES	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	23/01/2019
132432	1177004	NINATAYPE SUICO JULIAN TEODORO	14/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	FRANCISCO FAHILMAN	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	23/01/2019
132434	10048803	AYNA CAPACUTI ROBERTO	14/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	JORGE CHAVEZ	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	23/01/2019
132437	10068829	MUNARRIZ MUZAURIETA JOSE	14/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	PRIMAVERA	CERCADO CERCADO	23/01/2019
132438	10042114	VELASQUEZ JALIRI DOMITILA	14/01/2019	A2: CONSUMO PROMEDIO	12 DE OCTUBRE	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	23/01/2019
132440	10095695	CONDORI BAYLON YENI GIOVANNA	14/01/2019	A1: CONSUMO MEDIDO	CIUDAD NUEVA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	23/01/2019

AVENIDA	CERCADO CERCADO	23/01/2019
EL PARAISO	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	23/01/2019
COMITE 29	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	23/01/2019
LA VILLA	LA VILLA LA VILLA	23/01/2019
28 DE JULIO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	24/01/2019
AVENIDA	CERCADO CERCADO	23/01/2019
M. C. DE LA TORRE	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	24/01/2019
VILLA JERUSALEN	CHEN CHEN CHEN CHEN	24/01/2019
VILLA LOS ANGELES	LOS ANGELES LOS ANGELES	24/01/2019
2 DE MAYO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	25/01/2019
J.C. MARIATEGUI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	24/01/2019
CUSCO	CERCADO CERCADO	24/01/2019
CUSCO	CERCADO CERCADO	24/01/2019
AVENIDA	CERCADO CERCADO	24/01/2019
TARAPACA	CERCADO CERCADO	24/01/2019
SELVA ALEGRE	CERCADO CERCADO	24/01/2019
PROMUVI	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	24/01/2019
PROMUVI	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	24/01/2019
AREQUIPA	CERCADO CERCADO	24/01/2019
M. DOMINGO NIETO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	24/01/2019
JOSE OLAYA	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	24/01/2019
JOSE OLAYA	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	24/01/2019
LAS TORRES	CHEN CHEN CHEN CHEN	24/01/2019
12 DE OCTUBRE	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	25/01/2019
NUOVA	EL SIGLO EL SIGLO	24/01/2019
M. LINO URQUIETA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	24/01/2019
28 DE JULIO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	24/01/2019
RESIDENCIAL SOLARI	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	24/01/2019
EL TREBOL	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	24/01/2019
COMITE 13 LA	CERCADO CERCADO	24/01/2019
Ciudad del	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	24/01/2019
9 DE OCTUBRE	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	25/01/2019
BALTA	CERCADO CERCADO	25/01/2019
LOS ANGELES	LOS ANGELES LOS ANGELES	25/01/2019
CIRCUVALACION	CERCADO CERCADO	25/01/2019
M.L. URQUIETA	EL SIGLO EL SIGLO	25/01/2019
EL VALLE	VALLE MOQUEGUA VALLE	28/01/2019
NUOVA ESPERANZA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	25/01/2019
E. LOPEZ ALBUJAR II	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	25/01/2019
COMITE 12 DE JUNIO	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	25/01/2019
EL NARANJAL	LA VILLA LA VILLA	25/01/2019
LOS NARANJOS	CERCADO CERCADO	25/01/2019
2 DE MAYO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	28/01/2019
CIUDAD DEL	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	25/01/2019
EL MIRADOR	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	25/01/2019
SIGLO	MARISCAL NIETO MARISCAL	25/01/2019
SAN ISIDRO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	25/01/2019
EN. LOPEZ ALBUJAR I	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	28/01/2019
RAMIRO PRIALE	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	28/01/2019
ALTO PERU	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	28/01/2019
V. DE CHAPI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	29/01/2019
CESAR VIZCARRA	CHEN CHEN CHEN CHEN	29/01/2019
NUOVA MOQUEGUA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	28/01/2019
CIUDAD DEL	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	28/01/2019
1. ERO. DE MAYO	MARISCAL NIETO MARISCAL	28/01/2019

132444	10007940	CUNO HUAYLLANI TOMASA	14/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132445	11233339	MAMANCHURA CHECALLA ALFREDO RUBEN	14/01/2019	B1. TIPO DE TARIFA
132446	10055299	VALDIVIA HUANCA JUAN	14/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132447	10023713	BECERRA PENALOZA LUZ FIDELMA	14/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132448	10042670	IDME JUHUALLANCA SEBASTIAN	14/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132449	1222373	CORNEJO ORHUELA GLENDA KATHERINE	14/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132451	1190536	CANAZA CHOQUE RENE	14/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132452	1209990	MENDOZA COSI ODIALIZ ROBERTA	14/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132453	10100717	HUACAN TELLES ELIJANA MIRELLA	14/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132454	1195677	GARCIA MARCA ROSA ELENA	14/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132458	10050409	HUANCO HUANCO FEDERICO B.	14/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132459	10015144	ROJAS DE ANDIA MENCIA	14/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132460	10015144	ROJAS DE ANDIA MENCIA	14/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132461	10007495	QJACANI DE FLORES ROSA	14/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132463	10077239	VALDIVIA TURCKE RAY ANGELO	14/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132464	1214931	FERNANDEZ MANZANO BARTOLOME	14/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132465	10093217	CHONTA GALLEGOS JULIO	14/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132467	10083217	CHONTA GALLEGOS JULIO	14/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132468	1115839	VERA PENALOZA JULIAN GUILLERMO	15/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132469	10047562	COLQUE DE CHAMBILLA NICOLASA	15/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132471	1207523	M.P.M.N.COLISEO CERRADO COMPLEJO	15/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132472	1190669	M.P.M.N.COLISEO CERRADO	15/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132475	1146585	CHAMBILLA CARITA MARCIALA	15/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132476	1128094	GOMEZ DE SAICO CARMEN ESTELA	15/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132478	10037388	JIMENEZ MANUEL	15/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132479	1110823	MAMANI JALANCA MARGARITA	15/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132482	10043160	ZELA MAQUI FELICITA	15/01/2019	A2. CONSUMO PROMEDIO
132484	1173851	ALVA CHOQUE EFRAIN	15/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132485	1223192	ROQUE VENTURA JUAN MANUEL	15/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132486	1162927	MAMANI RAMOS SANTOS CIPRIANO	15/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132489	10080994	SAGUANAY FIGUEROA ROBERTO	15/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132497	10044718	CHAMBI CHAMBI FRANCISCO	15/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132498	10006494	CHALET 1ER. JEFE BI.41	15/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132499	10098632	RIVERO MALDONADO EUSEBIO	15/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132500	10103702	JALANCA FERNANDEZ DELIA	15/01/2019	A2. CONSUMO PROMEDIO
132503	10021551	PUMA RODRIGUEZ FRANCISCO	16/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132506	10103475	GALLEGOS TUMBA BERNARDO ELMER	16/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132507	1108001	RODRIGUEZ LAURA MARCELA	16/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132508	1198952	LAURA MAMANI LUCIA	16/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132511	1202404	ROMAN CACERES BAGLIO ALIPIO	16/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132513	10060376	QUISPE HUACAN VICTOR	16/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132516	1208706	GUILLEN CAMA ANTONIO	16/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132517	1138212	QUISPE HUACAN ARMANDO GUALBERTO	16/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132518	1116078	ASTO CHICOLLO RONI	16/01/2019	A2. CONSUMO PROMEDIO
132520	1194717	DUENAS DUENAS ABRAHAM EDILBERTO	16/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132522	10034727	COLQUE MARCA GIOVANA FRANCESCA	16/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132523	10040838	PAQUITA COORA WALTER JAVIER	16/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132524	10064109	ORDONEZ HUAMANI JUAN S.	16/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132528	1136969	RAMOS RAMOS DE CUTIPA SATURNINA	17/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132529	1132396	VARGAS VARGAS MARDONIO JESUS	17/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132530	10053695	PACCO CHAINA DEJETRIA VICTORIA	17/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132531	1133524	FLORES VILCA TORIBIO WILFREDO	17/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132532	1117524	PARI MEDINA LURDES RITA	17/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132533	10103670	FALCON DE CENTENO CARMEN CARLOTA	17/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132534	10081688	FELICIANO SOMOUCO JUSTINA	17/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO

132535	10063971	VELASQUEZ CACERES SIMON	17/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132536	10077740	TORRES CRUZ ALEJANDRO	17/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132537	10053662	SIJILLA ORTIZ JUANA	17/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132538	1183193	QUISPE NINA DORIS LIDUBINA	17/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132539	10051331	VARGAS FLORES LUCIO	17/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132540	1110970	RUELAS JALANCA LUZ MARIA	17/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132541	1112461	BAILON BAILON ADOLFO	17/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132542	10053888	GOMEZ CABANA JORGE TORIBIO	17/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132543	1216239	FLORES JINCHUNA CELIA	17/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132544	1217810	MATAQUE NINA EVARISTO	17/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132545	10053902	QUISPE BELLIDO ELVA OLGA	17/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132546	10101653	NUNEZ ZEBALLOS ANSELMO	17/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132550	10010989	OFICINA HABITAT MOQUEGUA	17/01/2019	A5. CONSUMO NO REALIZADO
132551	10100068	HUAYTA MAMANI PASCUAL	18/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132555	1121406	CAHUI CAHUI FIDEL	18/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132562	1145620	QUISPE HUACAN RAQUEL EUFEMIA	18/01/2019	A2. CONSUMO PROMEDIO
132563	1183568	PEÑALOZA JIMENEZ JULISSA LILIANA	18/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132565	10080723	MAQUERA HUACHO GREGORIA	18/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132567	1130021	CALIZAYA CUAYLA MIGUEL MARCOS	21/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132568	1204213	CONDORI MAMANI LUCIA	21/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132569	10053786	GOMEZ QUISPE BENITA	21/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132575	1134729	ZEVA SOTO ALICIA ATILIA	21/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132578	1156361	DIAZ FLOR EDINSON ALEJANDRO	21/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132579	10078785	RAMOS RAMOS JOSEFINA	21/01/2019	A3. ASIGNACION DE CONSUMO
132581	1195686	DANCE PERALTA RENE JESUS	21/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132583	1185980	CHAMBILLA TORRES LUIS	21/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132584	1128152	RAMOS RAMOS GREGORIA	21/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132585	10053946	APAZA MACHACA ROSA	21/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132586	10031053	MONTALVO QUINTANILLA VICTOR	21/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132590	10040032	VELASQUEZ CRUZ ANTONIO	21/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132596	10000341	CATACORA JULI TOMAS	22/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132597	10000078	AGUIRRE CORNEJO JOSE	22/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132599	1156667	TURPO APAZA GABRIELA	22/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132600	1210506	SALAMANCA MAMANI FREDY	22/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132601	1158625	FALCON FLORES JUSTO ROMAN	22/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132603	10053822	RAMOS RAMOS JULIA	22/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132604	10088845	MAMANI CONDOR VALENTIN	22/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132605	10039711	LLANO MAMANI LUIS	22/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132606	10084841	PARI MEDINA ALPIO AGAPITO	22/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132608	1188698	RAMOS ILAQUITA CARLOS CRISTHIAN	22/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132610	10091931	OLAYUNCA PERALTA ANDRE JOHN	22/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132611	1163155	CABANA PEÑALOZA LOURDES	22/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132619	10084170	MEDINA CHOQUE MANUEL	23/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132620	10015917	MARTINEZ PEÑALOZA PABLO	23/01/2019	C1. CONCEPTOS EMITIDOS
132621	1187540	ESCOBAR CENTENO RUFINA	23/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132624	10013460	VILLEGAS JUAREZ EVER	23/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO
132625	1219403	COLEGIO DE INGENIEROS	23/01/2019	A1. CONSUMO MEDIDO

E. LOPEZ ALBUJAR II	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	28/01/2019
V. DE CHAPI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	29/01/2019
V. DE CHAPI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	29/01/2019
13 DE ABRIL	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	28/01/2019
LOS PRECURSORES	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	29/01/2019
V. DE CHAPI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	29/01/2019
V. DE CHAPI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	29/01/2019
V. DE CHAPI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	29/01/2019
V. DE CHAPI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	29/01/2019
TALLERES VILLA	CHEN CHEN CHEN CHEN	28/01/2019
V. DE CHAPI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	29/01/2019
VILLA MINERIA	CHEN CHEN CHEN CHEN	28/01/2019
AYACUCHO	CERCADO CERCADO	28/01/2019
VILLA LOS ANGELES	LOS ANGELES LOS ANGELES	30/01/2019
EL PARAISO	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	29/01/2019
HIPOLITO PALAO	CHEN CHEN CHEN CHEN	29/01/2019
2 DE MAYO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	29/01/2019
29 DE ENERO	CHEN CHEN CHEN CHEN	30/01/2019
M. LINO URQUIETA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	29/01/2019
VILLA FRANCA	CHEN CHEN CHEN CHEN	31/01/2019
SAN MARTIN	MARISCAL NIETO MARISCAL	30/01/2019
V. DE CHAPI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	31/01/2019
ESTUQUINA	LOS ANGELES LOS ANGELES	31/01/2019
LOS JAZMINES	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	31/01/2019
V. DE CHAPI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	31/01/2019
LOS OLIVOS II ETAPA	CERCADO CERCADO	30/01/2019
LAS VIÑAS	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	30/01/2019
V. DE CHAPI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	31/01/2019
V. DE CHAPI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	31/01/2019
PIURA	CERCADO CERCADO	30/01/2019
MIRAFLORES	EL SIGLO EL SIGLO	30/01/2019
2 DE MAYO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	01/02/2019
2 DE MAYO	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	01/02/2019
EL PARAISO	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	31/01/2019
EN. LOPEZ ALBUJAR I	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	31/01/2019
SAN VALENTIN	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	01/02/2019
V. DE CHAPI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	01/02/2019
CALIFORNIA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	31/01/2019
MIRAFLORES	EL SIGLO EL SIGLO	31/01/2019
CALIFORNIA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	31/01/2019
CRUZ DEL SIGLO	CHEN CHEN CHEN CHEN	01/02/2019
CIUDAD NUEVA	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	31/01/2019
V. DE CHAPI	SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO	01/02/2019
CIUDAD DEL	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	01/02/2019
GARIBALDI	EL SIGLO EL SIGLO	04/02/2019
LAS VEGAS	SAN ANTONIO SAN ANTONIO	01/02/2019
CALLAO	MARISCAL NIETO MARISCAL	01/02/2019
EL VALLE	VALLE MOQUEGUA VALLE	01/02/2019

Anexo 4: Matriz de consistencia de la investigación

ANEXO 4

Matriz de Consistencia

“ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACIÓN EN LA MEJORA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE MOQUEGUA, PERIODO 2019”

AUTORA	: ANGÉLICA LIZARME RIVAS
ENTIDAD ACADEMICA	: Universidad Nacional Agraria La Molina
EPECIALIDAD	: Maestría
MARGEN DE ERROR ASUMIDO	: 5%
NRO. POR ENCUESTAR	: 378
LUGAR DE APLICACIÓN	: Moquegua - Perú

**ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACIÓN EN LA MEJORA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA
POTABLE MOQUEGUA, PERIODO 2019**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>1. Problema general ¿De qué manera las estrategias de administración inciden en la mejora del área de atención de reclamos de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de la ciudad de Moquegua, periodo 2019?</p>	<p>1. Objetivo general Determinar las estrategias de administración que inciden en la mejora del área de atención de reclamos de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de la ciudad de Moquegua, periodo 2019?</p>	<p>1. Hipótesis general "Si las estrategias de administración inciden en el área de atención de reclamos, entonces la mejora de calidad de atención de reclamos cumplirá su objetivo en los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de la ciudad de Moquegua, periodo 2019"</p>	<p>Variable independiente X. ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACION Indicadores: a) Porcentaje de implementación de estrategias en el area de medición, facturación y catastro de comercial en la EPS Moquegua S.A. (equipamiento e infraestructura) b) Porcentaje de capacitación incentivos y medidas y mejora del área de atención de reclamos c) Implementación del estudio de percepción de los usuarios (Encuesta) del servicio de agua potable y alcantarillado sobre la atención de reclamos</p>
<p>2. Problemas específicos a) ¿De qué forma la implementación de estrategias (equipamiento e infraestructura) en el área de medición, facturación y catastro comercial en la EPS Moquegua S.A. inciden en el número de reclamos por mes en el servicio de agua potable y saneamiento de la ciudad de Moquegua, periodo 2019?</p>	<p>2. Objetivos específicos a) Determinar la implementación de las estrategias (equipamiento e infraestructura) en el área de medición, facturación y catastro comercial que incide en el número de reclamos de los usuarios por mes en el servicio de agua potable y saneamiento de la ciudad de Moquegua, periodo 2019</p>	<p>2. Hipotesis secundarias a) Si se implementan las estrategias de administración (equipamiento e infraestructura) en el area de medición, facturación y catastro comercial, entonces el número de reclamos de los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado disminuirá en la ciudad de Moquegua, periodo 2019</p>	<p>Variable dependiente Y. MEJORA DE ATENCION DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE MOQUEGUA PERIODO 2019 Indicadores a) Número de reclamos por mes de los usuarios del servicio de agua potable b) Tiempo promedio de atención de los reclamos del servicio de agua potable (días) c) Percepción de los usuarios sobre la atención de reclamos en el servicio de agua potable (%)</p>

<p>b) ¿Cómo la estrategia de capacitación, incentivos y medidas de mejora del área de atención de reclamos inciden en el tiempo promedio de atención de reclamos de los usuarios del servicio de agua potable (días) de la ciudad de Moquegua, periodo 2019?</p>	<p>b) Determinar la capacitación, incentivos y medidas de mejora del área de atención de reclamos que incide en el tiempo promedio de atención de reclamos de los usuarios del servicio de agua potable (días) de la ciudad de Moquegua, periodo 2019</p>	<p>b) Si se diseña e implementan un plan de capacitación, incentivo y mejoras en el área de atención de reclamos, entonces el tiempo de resolución de reclamos de los usuarios de la empresa de agua potable de Moquegua disminuirá, periodo 2019</p>	<p>Tipo de investigación "Investigación aplicada"</p> <p>Metodo y diseño de investigación "Deductivo estadístico". Se tomará una muestra : M1= Oy r Ox3 Donde : M1= Muestra de usuarios de agua potable Ox3= Observación de las variables r = Índice de correlacion de las variables Oy = Observacion de estrategias de mejora</p> <p>Población 22,400 Usuarios Muestra 378 Usuarios</p>
<p>c) ¿De qué manera la implementación del estudio de percepción de los usuarios del servicio de agua potable (encuesta) incide en la percepción de los usuarios sobre la atención de reclamos en el servicio de agua potable (%) de la ciudad de Moquegua, periodo 2019?</p>	<p>c) Implementar el estudio de percepción de los usuarios del servicio de agua potable (encuesta) que incide en la percepción de los usuarios sobre la atención de reclamos en el servicio de agua potable (%) de la ciudad de Moquegua, periodo 2019</p>	<p>c) Si se implementa una encuesta anual de percepciones en los usuarios de agua potable de Moquegua entonces podremos conocer la percepción sobre la mejora de la atención de los reclamos de la ciudad de Moquegua, periodo 2019</p>	