



UNIVERSIDAD NACIONAL

PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

“Calidad de los servicios de agua y saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en las localidades de carrizal y ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 - 2020”

TESIS

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestro
en Administración con mención en Gerencia Pública**

AUTOR:

Ing. Percy Antonio Burgos Alarcón

ASESOR:

M Sc. Angela Yanina Castro Espinoza

LAMBAYEQUE – PERÚ

2023

**“Calidad de los servicios de agua y saneamiento y su relación con la
satisfacción del usuario en las localidades de carrizal y ochentauno, distrito
de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo
2018 - 2020”**



Ing. Percy Antonio Burgos Alarcón
Autor



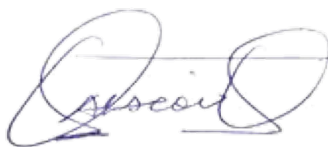
M Sc. Angela Yanina Castro Espinoza
Asesor

Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de **Maestro en Administración con mención en Gerencia Pública.**

Aprobado por:



Dr. César Alberto García Espinoza
Presidente




Dr. Guido Alarcón Villanueva
secretario



Mg. Luisa Esperanza Sevilla Castro
Vocal

Lambayeque, 2023

Acta de sustentación

 UNPRG <small>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO</small>	ESCUELA DE POSGRADO <i>M. Sc. Francisco Villanueva Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	24-02-2023
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 1 de 3	

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 7.00 p.m. del viernes 24 de febrero de 2023, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°521-2021-EPG, de fecha 15 de julio de 2021, conformado por:

Dr. CÉSAR ALBERTO GARCÍA ESPINOZA	presidente
Dr. GUIDO ALARCÓN VILLANUEVA	secretario
Mg. LUISA ESPERANZA SEVILLA CASTRO	vocal
Mg. ANGELA YANINA CASTRO ESPINOZA	asesor


Para evaluar el informe de tesis del tesista PERCY ANTONIO BURGOS ALARCON, candidato a optar el grado de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA, con la tesis titulada *"CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS LOCALIDADES DE CARRIZAL Y OCHENTAUNO, DISTRITO DE SAN FELIPE - PROVINCIA DE JAÉN - DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA PERÍODO 2018 - 2020."*

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°150-2023-EPG de fecha 14 de febrero de 2023, que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 30 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición del candidato, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas al candidato.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación





Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------

 UNPRG <small>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO</small>	ESCUELA DE POSGRADO <i>W. Sa. Francisco Villanueva Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	24-02-2023
UNIDAD DE INVESTIGACION	FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS	Pág. 2 de 3	

Virtual del Informe de tesis realizada por el candidato, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 17 puntos, equivalente a BUENO, quedando el candidato apto para optar el Grado de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA.

Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las 7:50 p.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.

 Dr. CÉSAR ALBERTO GARCÍA ESPINOZA PRESIDENTE	 Dr. GUIDO ALARCÓN VILLANUEVA SECRETARIO
 Mg. LUISA ESPERANZA SEVILLA CASTRO VOCAL	 Mg. ANGELA YANINA CASTRO ESPINOZA ASESOR

Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------

Declaración jurada de originalidad

Yo, PERCY ANTONIO BURGOS ALARCÓN investigador principal, y M. Sc. ANGELA YANINA CASTRO ESPINOZA, asesor del trabajo de investigación “CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS LOCALIDADES DE CARRIZAL Y OCHENTAUNO, DISTRITO DE SAN FELIPE - PROVINCIA DE JAÉN - DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA PERIODO 2018 – 2020” declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 24 de febrero del año 2023



Ing. Percy Antonio Burgos Alarcón

Autor



M. Sc. Angela Yanina Castro Espinoza

Asesor

Dedicatoria

Mi tesis la dedico con todo AMOR y cariño a mi esposa Mily por su esfuerzo y sacrificio y por creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mis amados padres Felicidad y Santos por estar siempre pendientes de mí y con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mis amados y queridos hijos Anthony, Zahid y mi amada Sheccid por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

Agradecimiento

Primeramente, doy gracias a Dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de mi Universidad, gracias a mi Universidad UNPRG por permitirme convertirme en ser un profesional en lo que tanto me apasiona y ahora Magister, gracias a cada Maestro que hizo parte de este proceso integral de mi formación, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias en especial a mi asesora y gran profesional

M. Sc. Angela Castro Espinoza.

Finalmente agradezco a quién lee este apartado y más de mi tesis, por permitirme compartir mis experiencias, investigaciones y conocimiento, incurrir dentro de su repertorio de información profesional.

Índice General

Acta de sustentación.....	iii
Declaración jurada de originalidad	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice General	viii
Índice de Figuras	xi
Índice de Tablas	xii
Resumen.....	xiv
Abstract	xv
Introducción	1
I. Aspectos de la problemática	2
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Formulación del Problema de Investigación.....	5
1.3. Objetivos de la Investigación.....	6
1.4. Justificación de la Investigación	7
II. Marco teórico.....	9
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	9

2.2.	Base Teórica.....	14
2.2.1.	Fundamentación teórica de la calidad.....	14
2.2.2.	Fundamentación teórica de la satisfacción	18
2.3.	Operacionalización de Variables	19
2.4.	Hipótesis	22
III.	Diseño Metodológico.....	23
3.1.	Tipo, nivel y diseño de investigación	23
3.2.	Diseño de Contrastación	25
3.3.	Población, Muestra y Muestreo	25
3.3.1.	Población.....	25
3.3.2.	Muestra	25
3.3.3.	Muestreo	26
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	26
3.5.	Procesamiento y Análisis de Datos.....	26
3.6.	Confiabilidad de los instrumentos	28
IV.	Resultados	29
4.1.	Análisis e Interpretación de Resultados	29
4.2.	Discusión de los Resultados.....	48
V.	Conclusiones y Recomendaciones	56
5.1.	Conclusiones	56
5.2.	Recomendaciones	57

Referencias Bibliográficas	59
----------------------------------	----

ANEXOS	62
--------------	----

Índice de Figuras

Figura 1 Dimensiones del modelo SERVQUAL	16
Figura 2 Nivel de Calidad de Servicio.	30
Figura 3 Nivel de fiabilidad	37
Figura 4 Nivel de capacidad de respuesta.	38
Figura 5 Nivel de seguridad.	39
Figura 6 Nivel de empatía	36
Figura 7 Nivel de elementos tangibles.	31
Figura 8 Nivel de Empatía	32
Figura 9 Nivel de valor percibido	33
Figura 10 Nivel de expectativas.	34
Figura 11 Nivel de conformidad	35

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	20
Tabla 2: Diseño metodológico	24
Tabla 3 Prueba de normalidad.....	27
Tabla 4 Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.....	27
Tabla 5 Alfa de Cronbach de las variables Calidad de servicio y Satisfacción.	28
Tabla 6 Nivel de Calidad de Servicio.	29
Tabla 7 Nivel de Fiabilidad.....	37
Tabla 8 Nivel de Capacidad de respuesta.	38
Tabla 9 Nivel de seguridad.	39
Tabla 10 Nivel de empatía	36
Tabla 11 Nivel de elementos tangibles.	30
Tabla 12 Nivel de Satisfacción.	31
Tabla 13 Nivel de valor percibido.....	32
Tabla 14 Nivel de Expectativas.....	33
Tabla 15 Nivel de conformidad.....	34
Tabla 16 Correlación de la calidad de servicio y el valor percibido.....	40
Tabla 17 Correlación de la calidad de servicio y las expectativas.	41

Tabla 18 Correlación de la calidad de servicio y la conformidad.....	42
Tabla 19 Correlación de la fiabilidad y la satisfacción.	43
Tabla 20 Correlación de la capacidad de respuesta y la satisfacción.....	44
Tabla 21 Correlación de la seguridad y la satisfacción.....	45
Tabla 22 Correlación de la empatía y la satisfacción.....	46
Tabla 23 Correlación de los elementos tangibles y la satisfacción.....	47
Tabla 24 Correlación de la calidad de servicio y la satisfacción.	48

Resumen

El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de agua potable y saneamiento y la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020. La metodología usada es de tipo descriptiva correlacional, no experimental de corte transversal, la muestra lo conforman 114 familias de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno. Los resultados muestran una relación altamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios; asimismo se identificó que las dimensiones de expectativas y conformidad de la variable satisfacción tienen una relación significativa con la calidad; así también la dimensión de elementos tangibles de la variable calidad se relaciona de manera altamente significativa con la satisfacción, además se evidencia que la dimensión empatía no se relaciona de modo significativo.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, servicio público, agua potable.

Abstract

The objective of the research is to determine the relationship between the quality of drinking water and sanitation service and the satisfaction of users in the towns of Carrizal and Ochentaiuno, district of San Felipe - province of Jaén - department of Cajamarca period 2018 - 2020. The methodology used is descriptive correlational, non-experimental, cross-sectional, and the sample is made up of 114 families from the towns of Carrizal and Ochentaiuno. The results show a highly significant relationship between service quality and user satisfaction; it was also identified that the dimensions of expectations and conformity of the satisfaction variable have a significant relationship with quality; likewise, the dimension of tangible elements of the quality variable is highly significantly related to satisfaction, and it is also evident that the empathy dimension is not significantly related.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction, public service, drinking Water.

Introducción

El agua potable y saneamiento es un derecho que está comprendido en las normas internacionales, y forma parte de las obligaciones del estado garantizar su acceso, suministro y calidad; diversas investigaciones lo consideran como uno de los factores que condiciona la pobreza relacionada con la brecha de acceso al agua y saneamiento. La presente investigación titulada “Calidad de los servicios de agua y saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en las localidades de carrizal y ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020”, tiene por objetivo determinar la relación que existe entre las variables a calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.

La investigación se estructura a través de cinco capítulos, los cuales comprende lo siguiente:

En el capítulo I, se han planteado los aspectos de la realidad problemática como el problema, los objetivos y la justificación de la investigación.

En el capítulo II, se encuentran el marco teórico que incluye los antecedentes de la investigación, la base teórica, operacionalización de variables e hipótesis.

En el capítulo III, se encuentra la metodología usada para el desarrollo de la investigación como tipo y diseño de investigación, población y muestra; además de las técnicas e instrumentos de recolección de información, así como el procesamiento de datos.

En el capítulo IV, se han detallado los resultados a través del análisis e interpretación, realizando la discusión de los resultados encontrados con los antecedentes de la investigación.

En el capítulo V, finalmente se encuentran las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

I. Aspectos de la problemática

1.1. Realidad problemática

El agua es una necesidad fundamental de la humanidad. Según las Naciones Unidas, todos los habitantes del planeta necesitan al menos de 20 a 50 litros de agua de ingestión fácil y segura por día para consumir, cocinar y simplemente mantenerse limpios. Considera el acceso al agua potable como un derecho fundamental básico de la humanidad y como un paso crucial en la dirección de una mejor preferencia de residencia internacional. Las comunidades que carecen de recursos hídricos suelen ser económicamente negativas y sus ciudadanos quedan atrapados en un círculo vicioso de pobreza (ONU, 2022).

A su vez, la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que los sistemas de distribución deben hacer que los seres humanos puedan beber agua potable. El agua está disponible para que los seres humanos ya no deban desplazarse más de un kilómetro desde la zona en la que van a utilizar el agua, son 829000 personas que mueren en el año como consecuencia de la insalubridad y falta de agua siendo el 36% niños menores de cinco años (OMS, 2022).

Los costes monetarios no son inusuales, algunos pagan para acceder a ella y llegue hasta sus casas; otros que carecen de esta infraestructura pagan el coste del agua por otros métodos, comprando agua de los bienes comunitarios, de las estaciones de suministro de agua o de la comunidad, fuentes comunitarias, estaciones de suministro de agua, tiendas de agua embotellada y diferentes fuentes. Los cargos cuantificados en el tiempo afectan a las personas con activos monetarios limitados que con frecuencia se toman el tiempo lejos de sus quehaceres cotidianos para caminar hasta una fuente de agua y conseguir agua sin problemas. El tiempo dedicado a acarrear agua representa un precio para la salud, la productividad y, en muchos

casos, las oportunidades académicas, una carga que se absorbe principalmente con la ayuda de las mujeres (INEI, 2020).

Los usuarios individuales de agua tienen una necesidad de agua limpia para cada día. Sus deseos esenciales en este momento forman parte de los derechos humanos identificados con la ayuda de la ONU en 2010, como parte del derecho a una vida adecuada. En el ejercicio, esto corresponde a necesidades específicas. Todo el mundo no sólo debe tener una cantidad mínima de agua limpia, sino que además debe ser igualmente segura (potable y manejable), práctica, adecuada a un precio económico y obtenida sin discriminación. Estas dimensiones son imparciales entre sí (ONU, 2022).

De acuerdo al Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia - UNICEF existe una relación directa entre la ausencia de los servicios de agua y saneamiento y el incremento de la prevalencia de enfermedades diarreicas en los niños menores a cinco años, vulnerando el estado nutricional, el mismo que, tiene efectos negativos en el desarrollo psicomotriz y rendimiento escolar (UNICEF, 2020).

Asimismo, el suministro de agua y saneamiento, es vinculado con diferentes factores de desarrollo, interrelacionándose y contribuyendo al logro de metas de los otros 16 ODS. Siendo así que el sexto objetivo de desarrollo sostenible (ODS 6), reconoce que la gestión sostenible del agua no solo considera lograr el acceso al agua potable y a servicios de saneamiento adecuados (metas 6.1 y 6.2) sino que también aborda el problema en un contexto más amplio, incluida la calidad del agua y la gestión de aguas residuales, la escasez y el uso eficiente del agua, la gestión de los recursos hídricos y la protección y restauración de los ecosistemas asociados (Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, 2022). La falta o el suministro insuficiente de agua potable y saneamiento amenaza la salud pública, las posibilidades de supervivencia de los niños y exacerba la pobreza. También limita las

oportunidades de mejora económica, particularmente en la agricultura, las exportaciones y el turismo, y representa una amenaza para el medio ambiente.

El estrecho lazo entre el servicio de agua potable y saneamiento y la salud pública, es una tarea que incluye a los tres niveles de gobierno, nacional, regional y local. Desde la perspectiva del Estado existe criterios de priorización de la cartera de inversiones del Ministerio de Vivienda y Saneamiento (MVS) en el marco del sistema de programación multianual y gestión de inversiones; estas priorizaciones están orientadas al cierre de brechas de infraestructura con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población (MVCS, 2020).

La inadecuada provisión de ofertas de saneamiento y consumo de agua genera externalidades negativas que repercuten en el entorno, principalmente en el suministro de agua potable perjudicando; además de la gestión gubernamental por el déficit de abastecimiento. Este impacto se genera en el área de la salud con las altas tasas de morbilidad y sus resultados personales y del círculo de familiares.

Uno de los principales factores que inciden en la pobreza de la mayoría de nuestra población es la disparidad en el acceso a los servicios básicos, especialmente el derecho al agua potable. Si bien este es un compromiso gubernamental de larga data con las áreas rurales, las brechas persisten a pesar del aumento de la inversión pública. En la actualidad, incluso, se ha determinado como una de las prioridades impulsar la política de estado social dirigida a mejorar la atención, salud y nutrición de la población infantil. También es un elemento clave en la resiliencia a los efectos del cambio climático, y el Perú es uno de los países más vulnerables. Al respecto, el Instituto de Recursos Mundiales advierte que Perú sufre un “alto estrés hídrico” y por lo tanto tiene un 80% de riesgo de quedarse sin agua para el 2040. Perú también sufre un importante desequilibrio poblacional, con el 65% de su población viviendo en la costa y solo el 2% de sus recursos hídricos (Mesa de concertación para la lucha contra la pobreza, 2022).

La cobertura del servicio de saneamiento rural es insuficiente: el 28,8% de la población no cuenta con agua potable y las tres cuartas partes de la población peruana (75,4%) no tiene acceso al alcantarillado, uno de los aspectos más críticos del servicio de agua y saneamiento es la calidad y continuidad del servicio, la falta de tratamiento del agua para el consumo humano y la falta de cloración son significativas en el ámbito rural y en las pequeñas ciudades. A esto se suma, la ausencia de un control constante y de registros de los niveles de cloro residual en las redes por parte de los prestadores (SUNASS, 2020).

En la región Cajamarca el acceso a los servicios básicos, el 41.7% de la población no cuenta con acceso a agua y el 76.9% no dispone de desagüe. El distrito de San Felipe, posee 5,420 habitantes, siendo las principales actividades económicas la agricultura y ganadería. De los 26 caseríos y anexos que forman parte del distrito, el 73,1% cuenta con servicio de agua y saneamiento, sin embargo la cobertura es del 68,2% (INEI, 2022). Con respecto a las localidades de Carrizal y Ochentauno, el servicio de agua y abastecimiento es limitada, existiendo deficiencias basadas en tres aspectos, continuidad, presión y calidad del agua; asimismo no cuentan con tratamiento de aguas residuales generando contaminación y focos infecciosos. En el año 2019 se realizó el proyecto de mejoramiento de los servicios de agua y saneamiento de dichas localidades; beneficiando a 121 familias de la localidad de Carrizal y 167 de la localidad de Ochentauno; siendo necesario conocer si la población beneficiada de estos servicios se encuentra satisfecha con la calidad de los mismos; debido a la importancia de contar con estos servicios básicos.

1.2. Formulación del Problema de Investigación

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación existente entre las variables la calidad del servicio de agua potable y saneamiento, y la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- A. ¿Cuál es el nivel la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020?
- B. ¿Cuál es el nivel el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020?
- C. ¿Cómo se relacionan las dimensiones de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020?
- D. ¿Cómo se relaciona la calidad y las dimensiones de la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020?

1.3.Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de agua potable y saneamiento y la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- A. Identificar el nivel de calidad de los servicios de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020.
- B. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020.
- C. Identificar la relación que existe entre la calidad y las dimensiones de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020.
- D. Identificar la relación que existe entre las dimensiones de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020.

1.4. Justificación de la Investigación

La investigación se justifica teóricamente debido a la importancia de la generación del conocimiento con respecto a las variables de estudios, los cuales permitirán conocer la relación de los servicios básicos de agua y saneamiento de calidad y la satisfacción de las familias con respecto al servicio recibido, esto debido a que permitirá realizar mejoras si fuera necesario.

Metodológicamente contribuirá a futuras investigaciones debido al uso de la metodología empleada, la cual es descriptiva correlacional y diseño transversal; aportando en la generación del conocimiento y solución de problemas que incluyan las variables en estudio.

Socialmente se justifica porque los resultados permitirán brindar mejoras en el servicio básico de agua y saneamiento, siendo beneficiados los usuarios de los mismos.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

Se han realizado diversas investigaciones en las cuales se ha estudiado como la calidad del servicio ha incidido en la satisfacción de los usuarios, tanto en el ámbito internacional como nacional, dichos aportes son los que se muestran a continuación:

Ámbito Internacional

En Pakistán, Majeed et al. (2020), en una investigación efectuada, establecen como objeto de estudio analizar los efectos del acceso al agua en el bienestar de la comunidad agrícola en las zonas rurales de Pakistán. La metodología usada es transversal se hizo uso de métodos probit ordenados y de mínimos cuadrados ordinarios para medir la asociación entre las variables de acceso al agua y el bienestar de los hogares. La muestra la forman 300 hogares de diez aldeas en la zona rural de Faisalabad, Pakistán, donde la población se enfrenta a graves problemas de calidad y acceso al agua debido a la contaminación industrial, la falta de un sistema de suministro de agua limpia y el acceso limitado a agua dulce para uso agrícola. Los resultados muestran que la fuente y la calidad del agua potable, el acceso al agua de riego, el porcentaje de los requisitos de agua de los cultivos satisfechos y los gastos de agua fueron estadísticamente significativos e influyeron en el bienestar de los hogares. El estudio concluyó que las condiciones de acceso al agua influyen fuertemente en la satisfacción con la vida y las condiciones de acceso al agua deben ser consideradas en futuras investigaciones.

En Italia, Romano y Masserini (2020), en su artículo académico, tienen por objeto de estudio analizar si ciertas variables relevantes afectan la calidad del agua y cómo lo hacen utilizando la satisfacción del cliente como un indicador de la calidad del agua. El enfoque metodológico es cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional; la muestra está formada por

485 estudiantes de la Universidad de Pisa, menores a 32 años. Los resultados muestran que existe insatisfacción en los usuarios con respecto a la calidad de agua, y que las variables relevantes son lugar de residencia, tipo de uso del agua y percepción general de los servicios públicos. Así mismo los investigadores recomiendan poner atención no solo en aspectos como infraestructura, equipo y materiales; sino también hacerlo en la calidad en general del servicio prestado.

En la tesis de Aguirre (2018), busca analizar la satisfacción del servicio básico de agua potable de Guayaquil y demás servicios complementarios por los altos consumidores de la ciudad; debido a que la facturación mensual de este nicho de consumidores representa el 30% el análisis se enfocó en este nicho. El análisis permitió a la empresa identificar las posibilidades de mejora del servicio que puedan ser implementados. Se hizo uso de la herramienta Servperf (modelo Service Performance), en base a dicha herramienta se califica la percepción de los servicios de acuerdo a cinco dimensiones, enfocándose en los factores de tangibilidad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. La metodología usada fue a través de un modelo de regresión y análisis factorial exploratorio. Los resultados muestran que la percepción del nivel de calidad de servicio es aceptable con expectativa a mejorar las dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía.

En Canadá, Ochoo et al. (2017), en su artículo académico tiene por objetivo conocer si la percepción pública de la calidad de agua es equivalente a la percepción real del agua. La metodología usada es descriptiva correlacional, la muestra la conforman 100 hogares de la comunidad de e Newfoundland en Canadá, el instrumento usado fue el cuestionario, el cual fue aplicado a través de llamadas telefónicas. Los resultados muestran que el 56% de los encuestados se encuentran completamente satisfechos o muy satisfechos con la calidad de agua; además la investigación evidencio que factores como edad, nivel de ingresos y educación

tienen influencia sobre la percepción de la calidad siendo las personas mayores a 50 años, con mejor nivel de educación y mayor nivel de ingresos los que se encuentran más satisfechos.

En otra investigación de Salamea y Yanza (2013), el objetivo de la investigación fue medir la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado que la empresa en mención ofrece a la parroquia Sayausí. Los investigadores analizaron la situación en la que se encontraba la empresa, para luego conocer la percepción de los abonados. Finalmente, con los resultados obtenidos, se plantea un modelo de medición de la calidad del servicio que pretende valer como instrumento de acción para el logro de las metas.

En la investigación de Silva et al (2013), tienen por objetivo “integrar un modelo de gestión del agua con la calidad en su servicio con un enfoque administrativo”. La investigación se desarrolló a través de análisis documental, estableciéndose conceptos y modelos administrativos, los resultados muestran que los modelos más usados son el SERVQUAL siendo utilizado para medir las expectativas y percepción de los clientes, además se propone el uso de los modelos de Hooper y Franceschini; permitiendo medir la calidad integrado a un modelo de gestión del agua.

Ámbito Nacional

En Huacho, la tesis de Pantoja (2019), tiene por objetivo “determinar el nivel de satisfacción con el servicio de agua potable; registrar el nivel de este servicio en cuanto a calidad, eficiencia y rapidez con el fin de identificar las principales desventajas y hacer recomendaciones alternativas de solución”; siendo la unidad de análisis los moradores de la avenida Mercedes Indacochea, ciudad de Huacho. La base metodológica es esencialmente no experimental, ya que permite conocer la calidad del servicio, las características y la satisfacción con la tarifa del servicio de agua potable. Los hallazgos de la investigación concluyen que el

nivel de satisfacción es bueno con un índice de aprobación de 44,83%; además los usuarios consideran que el pago por los servicios es el adecuado con una aprobación del 72.41 %, dando como resultado usuarios satisfechos.

En San Martín, Torres (2018), en su investigación busca “determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción del usuario en el distrito de Morales- Provincia de San Martín 2018”. La metodología usada es de tipo no experimental, con diseño descriptivo – correlacional; se hizo uso de la técnica de la encuesta a través de un instrumento aplicado a la muestra determinada por 137 pobladores del distrito en estudio. Los resultados muestran una relación positiva directa pero débil; encontrándose en el rango inferior todas las dimensiones. Las recomendaciones sugieren incrementar el personal técnico y operacional, así como inversión en infraestructura; puesto que las dimensiones de elementos tangibles evidencian una fuerte relación positiva.

La investigación de Fanzo (2021), tiene por objetivo determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la empresa EPSEL S.A. la metodología usada fue de tipo básico y diseño no experimental, correlacional. La muestra estuvo representada por 85 personas a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados muestran que los usuarios tienen un nivel medio de satisfacción de 69,41%. Se concluye que existe una relación positiva moderada entre las variables de estudio, evidenciado en un coeficiente de correlación de 0.685.

Suárez et al. (2021), en su artículo académico, tiene por objetivo “evaluar la calidad del agua del sistema de abastecimiento y medir el nivel de satisfacción”. La metodología usada es de tipo descriptivo correlacional de corte transversa; la muestra corresponde a 231 de la comunidad universitaria de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Los resultados muestran que el 35.50% se encuentran insatisfechos con la calidad del agua provenientes de

las quebradas, el 42.42% están insatisfecho con el cuidado que recibe el sistema de abastecimiento, siendo el agua proveniente de quebradas buenas para el consumo humano, y con respecto a la satisfacción de la comunidad universitaria tiene un nivel de correlación positiva media, mostrando que existen otros factores que se asocian con la satisfacción y la calidad del agua.

En Tumbes, Rodriguez (2021), en su investigación, tiene por objetivo evaluar la relación de la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción de los usuarios de la zona sur de Tumbes; la metodología usada es descriptiva, correlacional. La muestra estuvo formada por 360 personas provenientes de la data de la empresa Agua Tumbes. Los resultados muestran que el 30% de los encuestados se encuentran en total acuerdo con el servicio brindado, mientras que el 70% se encuentran en desacuerdo. Se concluye que existe una relación fuerte entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Ámbito Local

Diaz y Herrera (2022), en su investigación tiene por objetivo “determinar la relación entre la calidad del servicio de agua potable y el nivel de satisfacción de los usuarios de la capital del distrito de Ichocán, en cuarentena Covid 19”; la metodología usada es básica de alcance descriptivo, y enfoque cuantitativo; la muestra esta formado por 95 personas de la localidad de Ichocán. Los resultados muestran una correlación positiva media entre las variables de estudio; se muestra además la insatisfacción del usuario con el nivel de atención, capacitación del personal, eficiencia y responsabilidad brindada por JASS. Finalmente se concluye que la calidad del servicio de agua potable tuvo un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios ya que hubo factores positivos y otros factores que afectaron la calidad del servicio.

Asimismo, en la investigación presentada por Angulo, K. y Peralta, V. (2016), cuyo objetivo fue “conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y elaborar propuestas para mejorar la gestión de Sistema de Agua Potable en la zona urbana para hacerle llegar a la empresa prestadora de servicios SEDACAJ. S.A”. la muestra estuvo determinada por 384 usuarios del servicio de agua potable, seleccionados de manera aleatoria en la zona urbana, el instrumento usado fue el cuestionario, se hizo uso de la escala de Likert para medir la satisfacción de los usuarios. Los resultados muestran que el 28.48 % considera que el nivel de satisfacción es muy bajo, y solo el 15.29% consideró el nivel de satisfacción muy alto, el porcentaje restante se encuentran entre baja, media y buena, se concluye que los usuarios no están satisfechos con el servicio brindado por la empresa. Se recomendó acciones por parte del prestador de servicio que busque mejorar la calidad en base al bajo nivel de satisfacción de los usuarios.

La investigación de Gutierrez y Navarro (2018), tienen por objetivo “determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en servidores municipales de la comuna de Santa Rosa - Jaén - Cajamarca, 2018”, el método utilizado es el de correlación descriptiva, la muestra conformada por 95 pobladores fue seleccionada por selección aleatoria por conveniencia del investigador. Los resultados muestran que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,905, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables satisfacción de clientes, usuarios y calidad de los servicios de agua y alcantarillado.

2.2. Base Teórica

2.2.1. Fundamentación teórica de la calidad

Definición de calidad

Horovitz (1991), define a la calidad como el grado de excelencia que se busca alcanzar para la satisfacción de las necesidades.

Según Vértice (2010) considera que “la calidad es la capacidad que el producto o servicio que ha sido ofrecido, lograr superar las expectativas y satisfacer las necesidades de los usuarios”.

Definición de servicio

Según Trujillo et al (2011), “Es algo intangible que está destinado a satisfacer las necesidades y deseos del consumidor, que, según cómo se haga, evoca una experiencia agradable o desagradable para el usuario.”

Por su parte, Vértice (2010) considera que el servicio:

Es la amabilidad, bizarría y educación con la que realizan los procesos, la provisión de información relevante, la rapidez en ser adecuada, la entrega de un producto de calidad, que repercuten positivamente en la experiencia del consumidor y un grado de satisfacción

Definición de calidad de servicio

Según Mayor (2012) la calidad del servicio debe ser entendido como los recursos que brinda el estado, los cuales deben ser adecuados y necesarios, a los ciudadanos con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

Según Sangüesa (2006) un servicio es el resultado intangible; es un conjunto de acciones encaminadas a satisfacer las necesidades del cliente. Los servicios incluyen muchas actividades diferentes.

Calidad y satisfacción

Según Vértice (2010) describe que:

Si las características, procesos y beneficios de los productos y servicios son suficientes y resuelven problemas o necesidades insatisfechas cuando son entregados a los usuarios, significa que los responsables del programa están

realizando su trabajo con una calidad integral, lo que repercutirá en la satisfacción de los mismos beneficiarios.

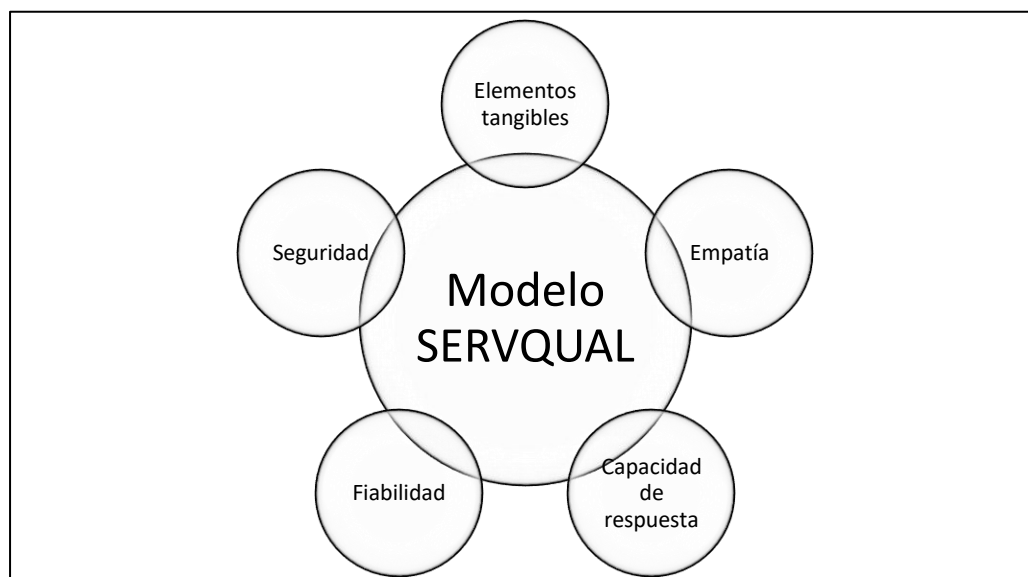
Dimensiones de la calidad de servicio

Determinar la calidad del servicio percibida por el cliente no es una tarea fácil. Se necesitan herramientas para ayudar a las empresas a comprender mejor qué significa el valor para el cliente y qué tan bien sus esfuerzos satisfacen las necesidades y expectativas de esos clientes. (Zeithmal, Parasuraman y Berry, 2007).

Aplicaciones del modelo y sus Dimensiones; la calidad del servicio se define como el grado de diferencia o disparidad entre sus expectativas o deseos y sus percepciones, para lo cual se utilizan diez criterios de evaluación, agrupados en aspectos, por la existencia de una correlación comprobada, reducidos a cinco. (Gómez, 2012), como se muestra a continuación:

Figura 1

Dimensiones del modelo SERVQUAL



Esta herramienta mide cinco dimensiones de la calidad del servicio: confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada declaración se clasifica

en cinco categorías en la escala de Likert, desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo.

El modelo establece que un usuario o cliente espera un servicio (expectativa) que cree que recibirá en función de factores (boca a boca, necesidades personales, experiencia y comunicación externa) que consciente o inconscientemente evalúa diferentes características (servicio); al final del servicio, esto conduce a la percepción de la calidad del servicio. (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993).

El modelo tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios prestados por la organización a través de cinco dimensiones, que se describen en detalle a continuación:

- **Fiabilidad:** Se refiere a la capacidad de realizar servicios de manera confiable y precisa. En otras palabras, ese contrato se hizo en términos de entrega, prestación de servicios y solución de problemas.
- **Capacidad de respuesta:** es la facilidad con que los usuarios reciben soporte y servicio rápido y oportuno, es decir, atención y rapidez en la revisión de solicitudes respuesta a consultas, quejas y resolución de problemas.
- **Seguridad:** es infundir certeza y credibilidad.
- **Empatía:** gracias a la atención individual del equipo técnico; procurará resolver oportunamente las dudas y/o inconvenientes planteados.
- **Elementos tangibles:** se refiere a objetos físicos, infraestructura, maquinaria y equipo y personas.

Indicadores del modelo

Los indicadores tienen esencialmente dos propósitos: (i) medir variables clave de éxito y (ii) ayudar a definir objetivos específicos.

Las métricas de desempeño miden la cantidad, calidad, eficiencia y eficacia de las acciones realizadas, a partir de las cuales se puede analizar la eficacia y eficiencia de los procesos para tomar acciones correctivas, restaurar o eliminar acciones que no agregan valor. (Deulofeu, 2002)

Aplicación del modelo

La calificación utilizada es una escala de 7 puntos para cada oración, donde 7 significa "totalmente de acuerdo" y 1 significa "totalmente en desacuerdo". También se ha añadido otro apartado en el que se aconseja al cliente sopesar la importancia relativa de dos dimensiones, por lo que tiene que sopesar su importancia relativa en base a cien. (Zeithmal, Parasuraman y Berry, 2007)

2.2.2. Fundamentación teórica de la satisfacción

La teoría de la satisfacción tiene muchos aspectos para explicar cómo los usuarios están satisfechos con un producto o servicio, en muchos casos esta explicación da una idea de lo que experimentarán al usar el producto y servicio; es decir, las expectativas, así como la calidad percibida que una persona recibe de ellas.

El concepto de "satisfacción del usuario" ganó gran importancia en la década de 1980, reflejado en la literatura profesional. A menudo va acompañado de otros dos términos de igual efecto: calidad y calificación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad. Estos tres factores se presentan de forma secuencial, es decir, la evaluación se realiza con el fin de aplicar la calidad y así lograr la satisfacción del usuario (Rey, 2000).

Calva (2009), afirma que la satisfacción, “se determina a través de la conducta informativa, de la evaluación de las fuentes y recursos utilizados”. La satisfacción es un “estado de bienestar dando la sensación de plenitud e indiferencia extrema. La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad recibida, la cual ha sido determinada por la diferencia entre las expectativas y el servicio realmente recibido”.

Cuando la satisfacción va acompañada de una certeza razonable de que hemos hecho todo lo posible y hemos logrado algún éxito, esta dinámica contribuye a mantener un estado de armonía en lo que constituye la actividad mental..

Las dimensiones de la satisfacción se encuentran determinadas por lo siguiente:

Valor percibido: se refiere al costo que los usuarios están dispuestos a pagar por el servicio prestado, dependiendo de cómo se sientan con respecto al servicio. Por lo general, tiene que ver con el precio que estás dispuesto a pagar.

Monroe (1992, p.51) señala que “El valor percibido es un equilibrio entre la calidad o beneficios percibidos en un producto y el sacrificio percibido por el pago del precio”

Para Saura y Gonzales (2008) el valor percibido esta referido al interes por modelar el comportamiento del consumidor, resulta como consecuencia de la calidad del servicio y antecedente de la satisfacción.

Expectativas del servicio: esta referido a la etapa anterior a la adquisición del servicio, se encuentra basado en el juicio que hace el consumidor antes de hacer uso del servicio (Rodríguez, et al, 2013).

Para Gomera et.al (2013) las expectativas de la calidad del servicio de abastecimiento y las tarifas de las unidades de consumo se trata de indicadores que reflejan la relación entre autoridades y usuarios respecto al servicio público de agua.

Conformidad del servicio; tiene que ver directamente con la percepción del usuario cuyo punto de vista ha sido superado por la expectativa; por ello debe ser entendido como un resultado final legítimo e ideal en sí mismo y no sólo como un método para mejorar el cumplimiento.

2.3. Operacionalización de Variables

La operacionalización de variables con sus respectivas dimensiones e indicadores se estructuran de la siguiente manera. (ver tabla Operacionalización de variables)

Operacionalización de variables

Encuesta Cuestionario

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica Instrumento
Satisfacción (V. dependiente)	La satisfacción es un estado de bienestar dando la sensación de plenitud e indiferencia extrema. La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad recibida, la cual ha sido determinada por la diferencia entre las expectativas y el servicio realmente recibido. (Calva, 2009)	Valor percibido	Accesibilidad	29	Encuesta Cuestionario
			Disposición a pagar	30	
		expectativas	Especialización	31	
			Experiencia	32	
			Juicio del consumidor	33	
		conformidad	Percepción	34	
			Expectativas superadas	35	
			Resultado final	36	

2.4. Hipótesis

Hipótesis General

Existe una relación altamente significativa entre la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020

Hipótesis específicas

- A. El nivel de calidad de los servicios de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020, es adecuada.
- B. Los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020, se encuentran satisfechos.
- C. Existe relación positiva significativa entre la calidad y las dimensiones de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020.
- D. Existe relación positiva significativa entre las dimensiones de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020.

III. Diseño Metodológico

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

La metodología empleada para la presente investigación es de tipo descriptiva, según Hernandez et al. (2014), mencionan que: “la investigación descriptiva busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice”.

El nivel de estudio es descriptivo-correlacional; es descriptivo, es decir, se pretende indicar propiedades y características importantes del fenómeno que se analiza, y es correlacional, ya que se pretende medir el grado de relaciones o conexiones existentes entre las variables que se estudian. (Hernandez et al., 2014).

Por el período de estudio la presente investigación posee una metodología no experimental Sánchez (2019), señala que el diseño es no experimental debido a que no hay intervención en el problema, el cual es observado, descrito y analizado; no hay manipulación intencional de las variables; centrándose en la observación de los fenómenos que ocurren en su contexto natural, seguido del análisis; también transversal porque los estudios recopilan datos en un único momento de tiempo; en este caso, la información y data recopilada se dará en un año de estudio determinado.

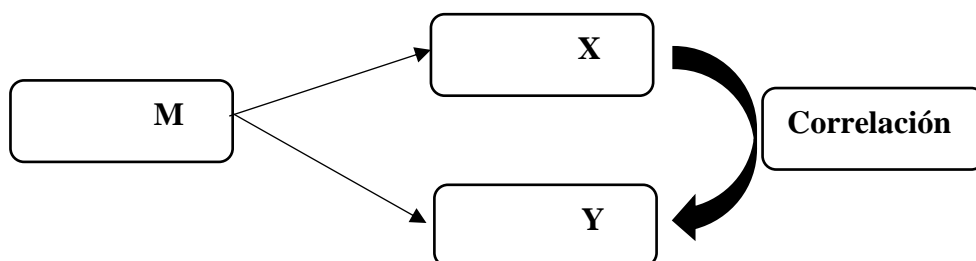
Tabla 2.

Diseño metodológico

Concepto	Descripción
Diseño	No experimental - transversal
Nivel	Investigación básica
Enfoque	Mixto
Tipo	Descriptivo - correlacional
Unidad de análisis	localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca

Figura 1.

Diseño de la investigación



Nota. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014)

Dónde:

X= Calidad de los servicios de agua y saneamiento

Y= Satisfacción del usuario

M=Muestra

r=Correlación o Incidencia

3.2. Diseño de Contrastación

El trabajo de investigación se refiere a un diseño cuantitativo, por lo tanto, un diseño descriptivo, ante la presencia de hipótesis que buscan cumplir y cumplir con los objetivos propuestos en este estudio.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

3.3.1. Población

Hernández et al. (2014, p 156) señala que, la población es obtenida a partir de la unidad que se estudia, en la cual el objeto y los participantes son obtenidos de la unidad de análisis de estudio, en la que participa como objeto y participante en el tema en consideración; por tanto, se considera como un conjunto de casos que tienen relación con el informe de investigación. En este sentido la población está conformada por los pobladores de las localidades Carrizal y Ochentauno que de acuerdo al INEI está conformada por 288 familias ubicadas en el distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca

3.3.2. Muestra

La muestra se ha obtenido de acuerdo a la siguiente formula:

$$n = \frac{N\sigma^2pq}{(N-1)e^2 + \sigma^2pq}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población (288)

p: Probabilidad a favor (0.5)

q: Probabilidad en contra (0.5)

σ: Nivel de confianza (95% o 1.96)

e: Error muestral (7% o 0. 07)

$$n = \frac{288 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(288 - 1)0.07^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

Aplicando la fórmula, de muestreo estratificado, se obtiene como resultado una muestra de 113.5 equivalente a 114 familias.

3.3.3. Muestreo

El muestreo usado fue probabilístico aleatorio simple de acuerdo a Ruiz (2012), el muestreo aleatorio simple permite seleccionar n unidades al azar las cuales tienen la misma probabilidad de ocurrencia

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En la presente investigación se hará uso de la técnica de la encuesta, se trata de formular un conjunto de preguntas sobre la variable a medir, estas preguntas deben ser pertinentes al problema de investigación y la hipótesis, porque para construir una encuesta se deben analizar las variables, y se deben analizar las preguntas y respuestas, por lo que también es importante asegurarse de que los participantes entiendan estas respuestas para que puedan responderlas. (Hernandez et al., 2014). Las preguntas serán plasmadas a través del instrumento de recolección denominado cuestionario, el cual estará conformado por afirmaciones y opciones de respuesta establecidas mediante una escala de Likert de cinco categorías, las cuales van desde de totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo.

3.5. Procesamiento y Análisis de Datos

El procedimiento de análisis de datos tiene como primera fase la selección del programa estadístico a utilizar, en el caso de la investigación será el SPSS y Microsoft Excel para realizar los histogramas que permitirán plasmar los resultados de manera más efectiva, además se hará

uso de la estadística descriptiva para la elaboración de distribución de frecuencias y gráficas; y la estadística inferencial para estimar los parámetros y prueba de hipótesis. Así Fraile (2005), considera que el programa estadístico empleado deberá medir las variables de estudios con la finalidad de cumplir los objetivos de investigación. Con la finalidad de llevar a cabo los resultados inferenciales, se consideró necesario aplicar la prueba de la normalidad, en un primer momento, lo cual sirvió para determinar la prueba estadística indicada para analizar las relaciones correspondientes, considerando los datos recogidos de los instrumentos utilizados.

Ho: Existe distribución normal

Ha: No existe distribución normal

Tabla 3

Prueba de normalidad.

Kolmogorov-Smirnova			
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,368	114	,000
Satisfacción	,273	114	,000

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Criterio para evaluar: Dado el valor de Sig menor a 0.05, se infiere que no existe distribución normal, caso contrario si el valor Sig hubiera sido mayor a 0.05, existiera distribución normal. De acuerdo a lo indicado en la tabla 3, se consideró usar Kolmogorov-Smirnova debido a que la muestra es mayor a 50 individuos, reflejando un Sig inferior a 0.05 en ambas variables, denotando que esta información resultante del estudio no se llega a distribuir sobre la curvatura de la normalidad, por ende, se confiere a las relaciones se determinen bajo una evaluación no paramétrica, siendo Rho de Spearman, la prueba correcta para analizar los hallazgos inferenciales planteados en cada objetivo del estudio.

Tabla 4

Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Valor de rho	Significado
-1	correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta

Nota: Tomado de Martinez & Campos (2015)

3.6. Confiabilidad de los instrumentos

Para verificar que los instrumentos utilizados fueron altamente confiables, se utilizó el programa estadístico SPSS, con el propósito de determinar el rango de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach a la muestra establecida, los resultados acerca de la confiabilidad para cada dimensión de ambas variables son los siguientes, tal como denota la Tabla 1.

Tabla 5

Alfa de Cronbach de las variables Calidad de servicio y Satisfacción.

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de servicio	,888	28
Satisfacción	,851	17

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Los valores que más se acerquen al valor de 1, en relación al coeficiente de Cronbach, demostrará una mayor fiabilidad. Tomando en consideración el valor de las variables, se concluyó que los instrumentos tuvieron un alto grado de confiabilidad.

IV. Resultados

En este capítulo se podrán apreciar todos los resultados luego de haber aplicado las herramientas de recolección a las 114 familias de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno ubicadas en el distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca.

4.1. Análisis e Interpretación de Resultados

Objetivo específico N° 1:

Identificar el nivel de calidad de los servicios de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca período 2018 – 2020.

Resultados a nivel de la variable calidad de servicio de agua potable y saneamiento:

Tabla 6

Nivel de Calidad de Servicio.

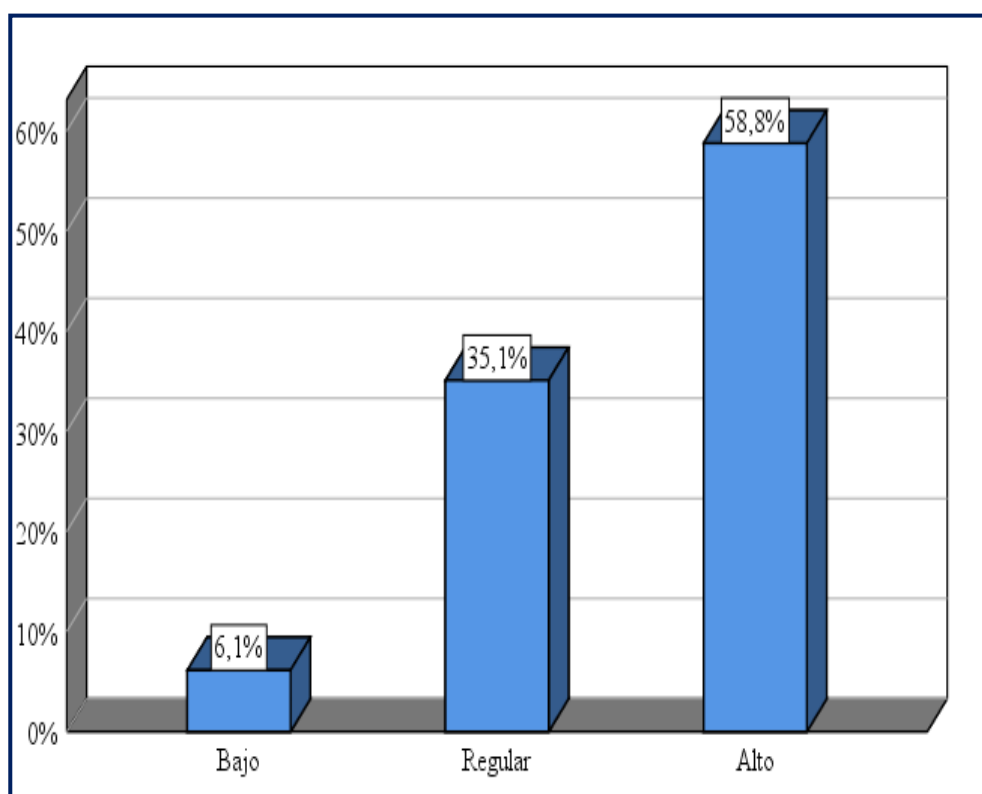
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	6,1	6,1	6,1
Medio	40	35,1	35,1	41,2
Alto	67	58,8	58,8	100,0
Total	114	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Como se aprecia en la tabla 7, el 58.8% siendo 67 familias que consideran la calidad alta del servicio de agua potable y saneamiento, 40 familias consideran el nivel de calidad del servicio como medio representando el 35.1% y 7 familias consideran la calidad del servicio como bajo lo cual representa el 6.1% del total.

Figura 2

Nivel de Calidad de Servicio.



Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Resultados a nivel de dimensiones de la variable calidad de servicio de agua potable y saneamiento: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Tabla 7

Nivel de Fiabilidad.

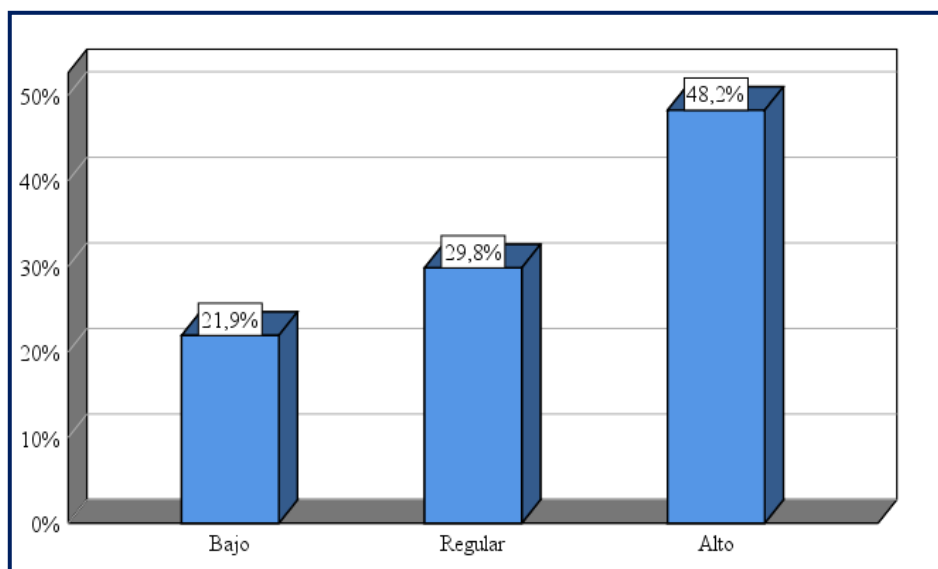
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	25	21,9	21,9	21,9
Medio	34	29,8	29,8	51,8
Alto	55	48,2	48,2	100,0
Total	114	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Como se aprecia en la tabla 7, el 48,2% del total de la muestra encuestada indicaron que el nivel de fiabilidad es alto, un 29,8% denotaron que dicho nivel es medio, mientras que el 21,9% respondió que el nivel es bajo.

Figura 3

Nivel de Fiabilidad.



Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics

Tabla 8

Nivel de Capacidad de respuesta.

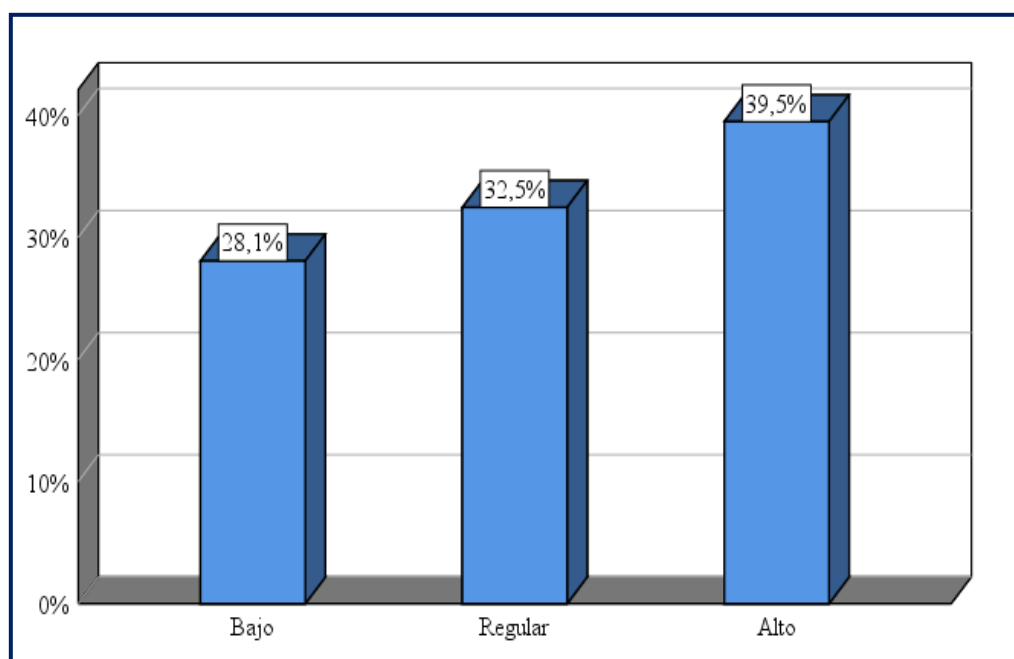
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	32	28,1	28,1	28,1
Medio	37	32,5	32,5	60,5
Alto	45	39,5	39,5	100,0
Total	114	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Como se aprecia en la tabla 8, el 39,5% del total de la muestra encuestada indicaron que el nivel de capacidad de respuesta es alto, un 32,5% denotaron que dicho nivel es medio, mientras que el 28,1% respondió que el nivel es bajo.

Figura 4

Nivel de Capacidad de respuesta.



Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Tabla 9

Nivel de Seguridad.

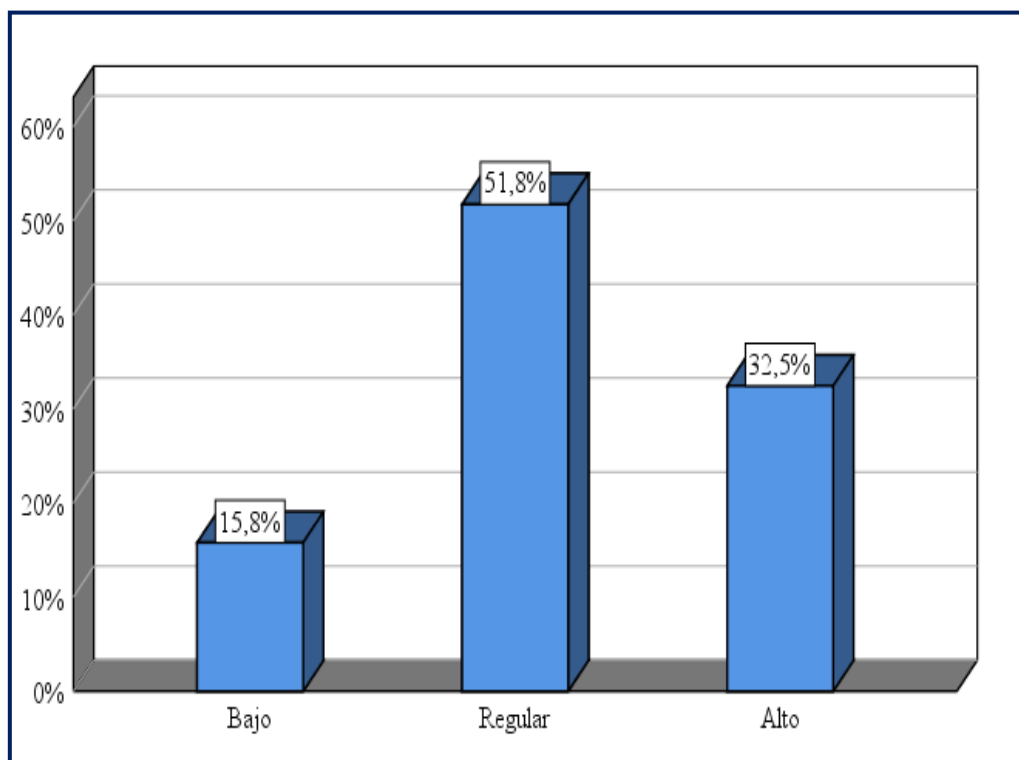
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	18	15,8	15,8	15,8
Medio	59	51,8	51,8	67,5
Alto	37	32,5	32,5	100,0
Total	114	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Como se aprecia en la tabla 9, el 51,8% del total de la muestra encuestada indicaron que el nivel de seguridad es medio, un 32,5% denotaron que dicho nivel es alto, mientras que el 15,8% respondió que el nivel es bajo.

Figura 5

Nivel de Seguridad.



Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Tabla 10

Nivel de Empatía.

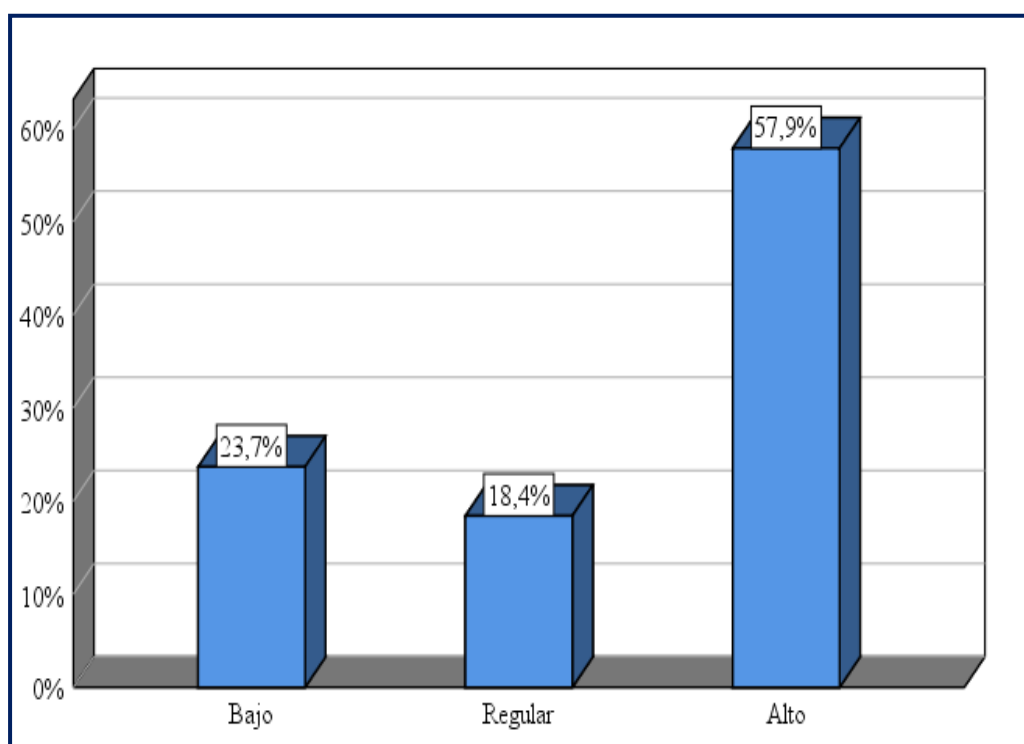
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	27	23,7	23,7	23,7
Medio	21	18,4	18,4	42,1
Alto	66	57,9	57,9	100,0
Total	114	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Como se aprecia en la tabla 10, el 57,9% del total de la muestra encuestada indicaron que el nivel de empatía es alto, un 23,7% denotaron que dicho nivel es bajo, mientras que el 18,4% respondió que el nivel es medio.

Figura 6

Nivel de Empatía.



Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Tabla 11

Nivel de Elementos tangibles.

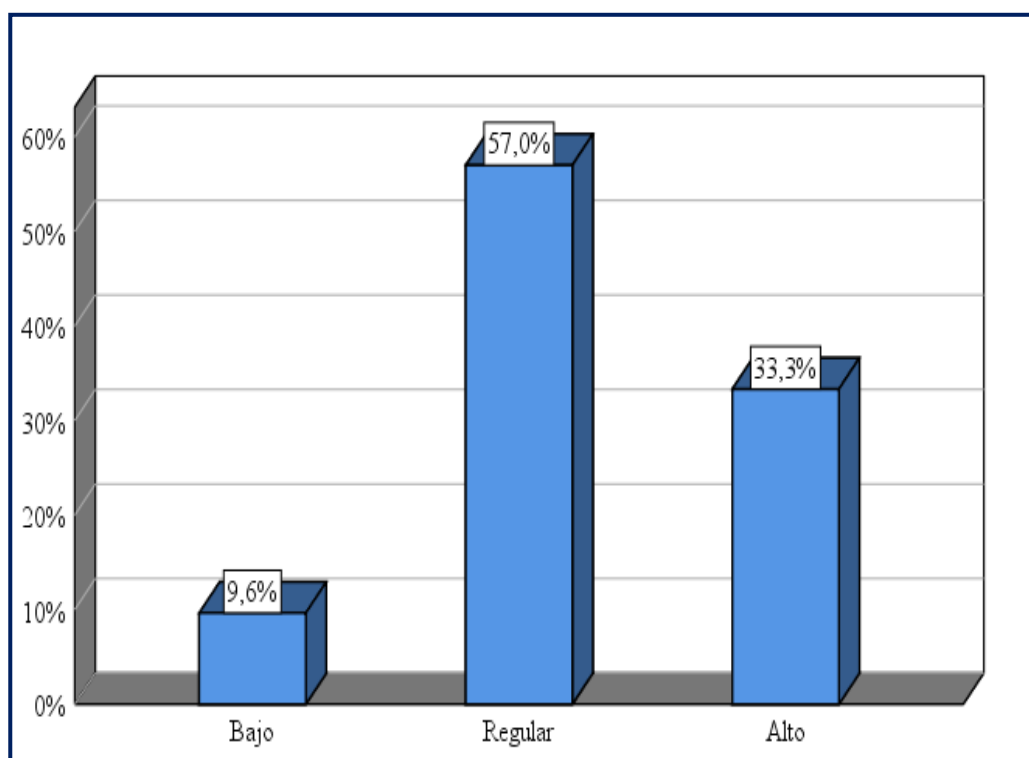
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	9,6	9,6	9,6
Medio	65	57,0	57,0	66,7
Alto	38	33,3	33,3	100,0
Total	114	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Como se aprecia en la tabla 11, el 57% del total de la muestra encuestada indicaron que el nivel de elementos tangibles es medio, un 33,3% denotaron que dicho nivel es alto, mientras que el 9,6% respondió que el nivel es bajo.

Figura 7

Nivel de Elementos tangibles.



Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Objetivo específico N° 2:

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020.

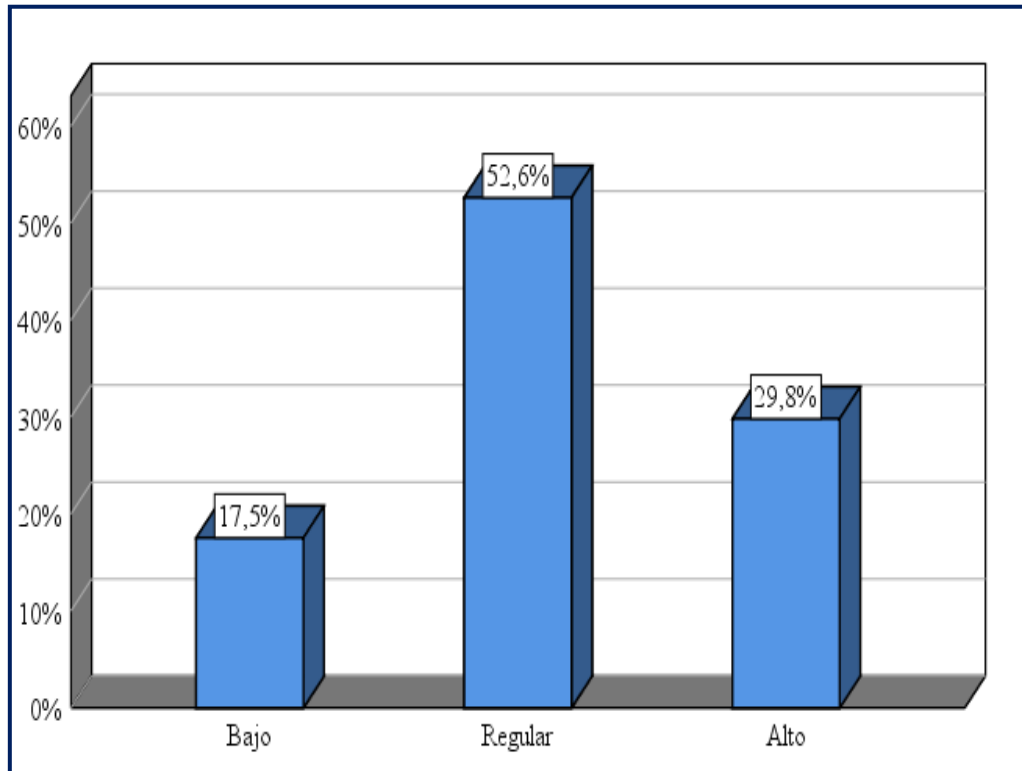
Resultados a nivel de variable satisfacción de los usuarios

Tabla 12*Nivel de Satisfacción.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	20	17,5	17,5	17,5
Medio	60	52,6	52,6	70,2
Alto	34	29,8	29,8	100,0
Total	114	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Como se aprecia en la tabla 10, el 52,6% del total de la muestra encuestada indicaron que el nivel de conformidad es medio, un 29,8% denotaron que dicho nivel es alto, mientras que el 17,5% respondió que el nivel es bajo.

Figura 8*Nivel de Satisfacción.*

Resultados a nivel dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios: valor percibido, expectativas y conformidad

Tabla 13

Nivel de Valor percibido.

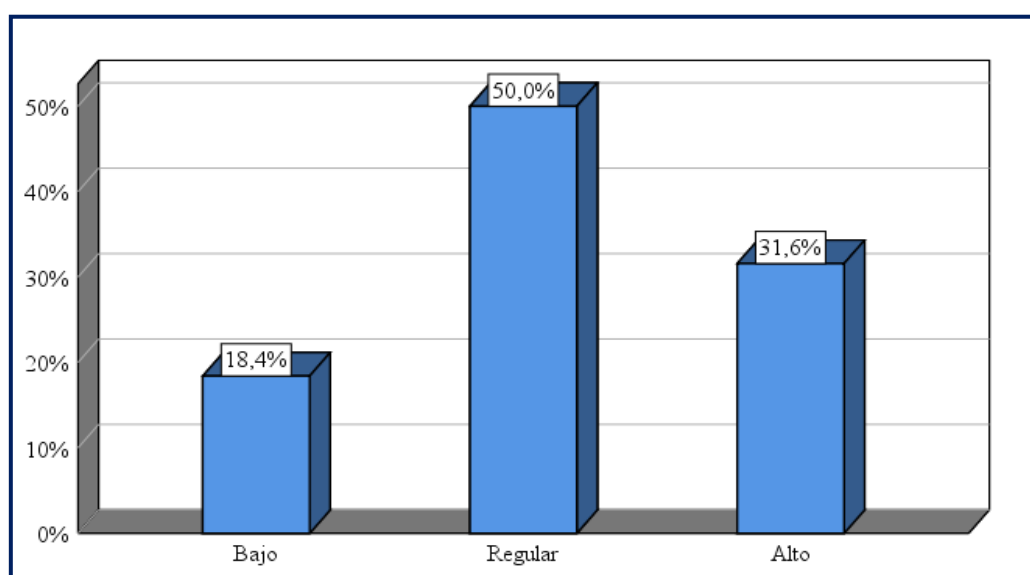
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	21	18,4	18,4	18,4
Medio	57	50,0	50,0	68,4
Alto	36	31,6	31,6	100,0
Total	114	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Como se aprecia en la tabla 13, el 50% del total de la muestra encuestada indicaron que el nivel de valor percibido es medio, un 31,6% denotaron que dicho nivel es alto, mientras que el 18,4% respondió que el nivel es bajo.

Figura 9

Nivel de Valor percibido.



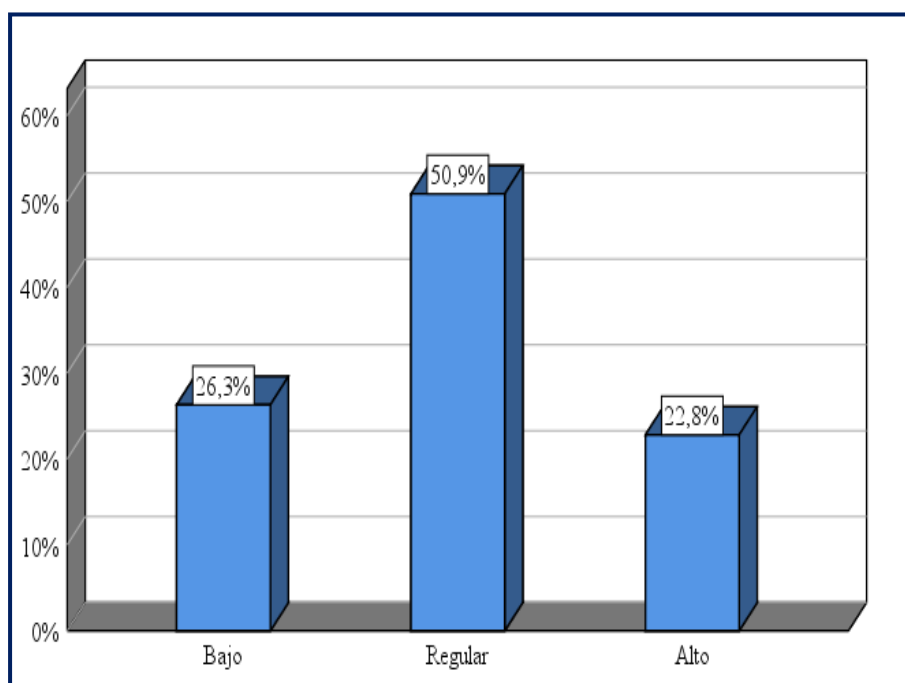
Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Tabla 14*Nivel de Expectativas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	30	26,3	26,3	26,3
Medio	58	50,9	50,9	77,2
Alto	26	22,8	22,8	100,0
Total	114	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Como se aprecia en la tabla 14, el 50,9% del total de la muestra encuestada indicaron que el nivel de expectativas es medio, un 26,3% denotaron que dicho nivel es bajo, mientras que el 22,8% respondió que el nivel es alto.

Figura 10*Nivel de Expectativas.*

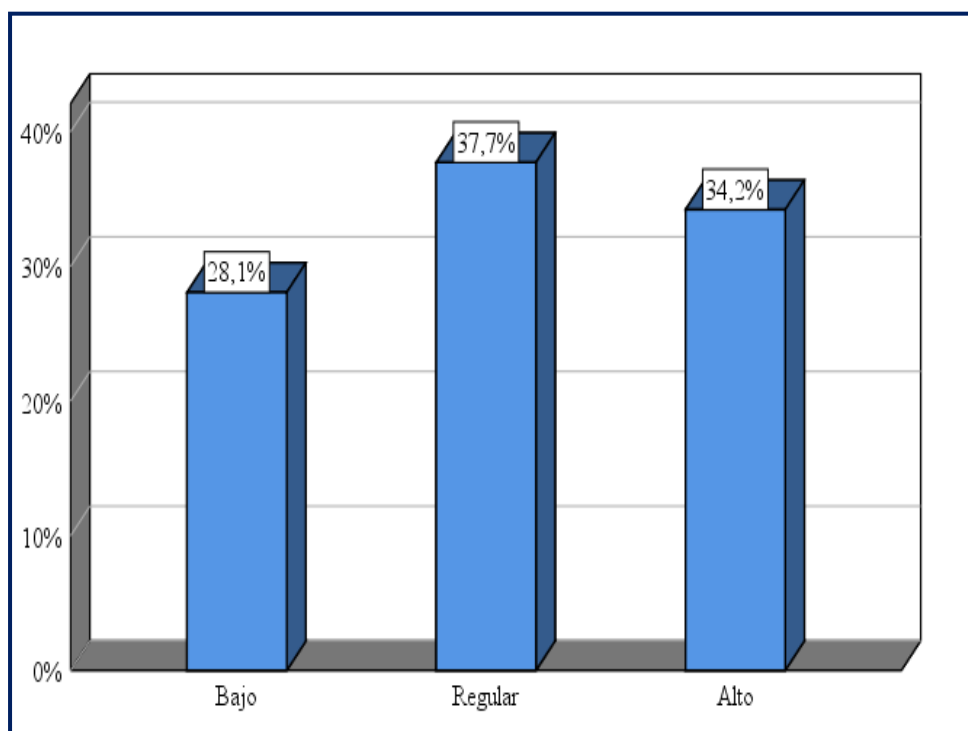
Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Tabla 15*Nivel de Conformidad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	32	28,1	28,1	28,1
Medio	43	37,7	37,7	65,8
Alto	39	34,2	34,2	100,0
Total	114	100,0	100,0	

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Como se aprecia en la tabla 15, el 37,7% del total de la muestra encuestada indicaron que el nivel de conformidad es medio, un 34,2% denotaron que dicho nivel es alto, mientras que el 28,1% respondió que el nivel es bajo.

Figura 11*Nivel de Conformidad.*

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Objetivo específico N° 3:

Identificar la relación que existe entre la calidad y las dimensiones de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020

Tabla 16

Correlación de la calidad de servicio y el valor percibido.

			Calidad de servicio	Valor percibido
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,592**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Valor percibido	Coeficiente de correlación	,592**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

En relación a la obtención de los resultados en el desarrollo del proceso estadístico de la tabla 16, se encontró un factor correlacional Rho Spearman de 0.592, dicho valor se encuentra entre 0.40 y 0.59, denotando que existe una correspondencia moderada entre la calidad de servicio y el valor percibido, por otro lado, el valor Sig. (bilateral) fue $0.000 < 0.05$, expresando que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y el valor percibido de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno en el distrito de San Felipe, provincia de Jaén en Cajamarca.

Tabla 17*Correlación de la calidad de servicio y las expectativas.*

			Calidad de servicio	Expectativas
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,739*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Expectativas	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

En relación a la obtención de los resultados en el desarrollo del proceso estadístico de la tabla 17, se encontró un factor correlacional Rho Spearman de 0.739, dicho valor se encuentra entre 0.60 y 0.79, denotando que existe una correspondencia buena entre la calidad de servicio y las expectativas, por otro lado, el valor Sig. (bilateral) fue $0.000 < 0.05$, expresando que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y las expectativas de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno en el distrito de San Felipe, provincia de Jaén en Cajamarca.

Tabla 18*Correlación de la calidad de servicio y la conformidad.*

			Calidad de servicio	Conformidad
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Conformidad	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

En relación a la obtención de los resultados en el desarrollo del proceso estadístico de la tabla 18, se encontró un factor correlacional Rho Spearman de 0.748, dicho valor se encuentra entre 0.60 y 0.79, denotando que existe una correspondencia buena entre la calidad de servicio y la conformidad, por otro lado, el valor Sig. (bilateral) fue $0.000 < 0.05$, expresando la existencia de una relación significativa entre la calidad de servicio y la conformidad de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno en el distrito de San Felipe, provincia de Jaén en Cajamarca.

Objetivo específico N° 4:

Identificar la relación que existe entre las dimensiones de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y

Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020.

Tabla 19

Correlación de la fiabilidad y la satisfacción.

		Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,513**
		N	,000
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	114
		Sig. (bilateral)	,513**
		N	1,000

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

En relación a la obtención de los resultados en el desarrollo del proceso estadístico de la tabla 19, se encontró un factor correlacional Rho Spearman de 0.513, dicho valor se encuentra entre 0.40 y 0.59, denotando que existe una correspondencia moderada entre la fiabilidad y la satisfacción, por otro lado, el valor Sig. (bilateral) fue $0.000 < 0.05$, expresando que la fiabilidad se relaciona de modo significativo con la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno en el distrito de San Felipe, provincia de Jaén en Cajamarca.

Tabla 20*Correlación de la capacidad de respuesta y la satisfacción.*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,566**
		N	,000
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,566**
		N	,000

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

En relación a la obtención de los resultados en el desarrollo del proceso estadístico de la tabla 20, se encontró un factor correlacional Rho Spearman de 0.566, dicho valor se encuentra entre 0.40 y 0.59, denotando que existe una correspondencia moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción, por otro lado, el valor Sig. (bilateral) fue $0.000 < 0.05$, expresando que la capacidad de respuesta se relaciona de modo significativo con la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno en el distrito de San Felipe, provincia de Jaén en Cajamarca.

Tabla 21*Correlación de la seguridad y la satisfacción.*

		Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,580 ^{z*}
		N	,000
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	114
		Sig. (bilateral)	,580 ^{**}
		N	1,000

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

En relación a la obtención de los resultados en el desarrollo del proceso estadístico de la tabla 21, se encontró un factor correlacional Rho Spearman de 0.580, dicho valor se encuentra entre 0.40 y 0.59, denotando que existe una correspondencia moderada entre la seguridad y la satisfacción, por otro lado, el valor Sig. (bilateral) fue $0.000 < 0.05$, expresando que la seguridad se relaciona de modo significativo con la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno en el distrito de San Felipe, provincia de Jaén en Cajamarca.

Tabla 22*Correlación de la empatía y la satisfacción.*

			Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,162 ^{z*}
		Sig. (bilateral)	.	,085
		N	114	114
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,162 ^{**}	1,000
		Sig. (bilateral)	,085	.
		N	114	114

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

En relación a la obtención de los resultados en el desarrollo del proceso estadístico de la tabla 22, se encontró un factor correlacional Rho Spearman de 0.162, dicho valor se encuentra entre 0.00 y 0.19, denotando que existe una correspondencia muy baja entre la empatía y la satisfacción, por otro lado, el valor Sig. (bilateral) fue $0.085 > 0.05$, expresando que la empatía no se relaciona de modo significativo con la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno en el distrito de San Felipe, provincia de Jaén en Cajamarca.

Tabla 23*Correlación de los elementos tangibles y la satisfacción.*

		Elementos tangibles		Satisfacción
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	de 1,000	,873 ^{z*}
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	de ,873 ^{**}	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

En relación a la obtención de los resultados en el desarrollo del proceso estadístico de la tabla 23, se encontró un factor correlacional Rho Spearman de 0.873, dicho valor se encuentra entre 0.80 y 1.00, denotando que existe una correspondencia muy buena entre los elementos tangibles y la satisfacción, por otro lado, el valor Sig. (bilateral) fue $0.000 < 0.05$, expresando que los elementos tangibles se relacionan de modo significativo con la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno en el distrito de San Felipe, provincia de Jaén en Cajamarca.

Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de agua potable y saneamiento y la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020.

Tabla 24*Correlación de la calidad de servicio y la satisfacción.*

		Calidad de servicio		Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	de 1,000	,701 ^{z*}
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	114	114
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	de ,701 ^{**}	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Existe una relación altamente significativa entre la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020. En relación a la obtención de los resultados en el desarrollo del proceso estadístico de la tabla 24, se encontró un factor correlacional Rho Spearman de 0.701, dicho valor se encuentra entre 0.70 y 0.89, denotando que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, por otro lado, el valor Sig. (bilateral) fue $0.000 < 0.05$, en tal sentido se acepta la hipótesis indicando que existe una relación altamente significativa entre la calidad de servicio de agua potable y saneamiento en la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno en el distrito de San Felipe, provincia de Jaén en Cajamarca.

4.2. Discusión de los Resultados

En concordancia a la información que se ha obtenido del análisis llevado a cabo a través de los cuestionarios en relación a las variables: calidad de servicio y satisfacción, se procedió

dar respuesta al objetivo general, donde se encontró un factor correlacional Rho Spearman de 0.701, dicho valor se encuentra entre 0.60 y 0.79, denotando que existe una correspondencia buena entre ambas variables, por otro lado, el valor Sig. (bilateral) fue $0.000 < 0.05$, en tal sentido se acepta la hipótesis indicando que existe una relación positiva alta entre la calidad de servicio de agua potable y saneamiento con la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno en el distrito de San Felipe, provincia de Jaén en Cajamarca. El resultado hallado guarda relación con Rodríguez (2021), quien concluye que existe una relación fuerte entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios lo expresado, del mismo modo Aguirre (2018) en su estudio donde el autor manifiesta que se obtuvo un factor correlacional Rho Spearman igual a 0.285 y un valor de significancia (Sig = 0.00), inferior al rango de significancia = 0.05, lo que indica la aprobación de la hipótesis, demostrando que existe una relación positiva entre la satisfacción de los altos consumidores con la calidad del servicio prestado por la entrega del agua en el cantón de Guayaquil, siendo considerado como aceptable; por lo tanto, la condición de los servicios de saneamiento guardan relación con la satisfacción de los clientes en Guayaquil, en consecuencia, si se brinda una buena calidad del servicio de agua potable a los usuarios de las comunidades este incidirá de manera positiva en su satisfacción, permitiendo que los pobladores puedan gozar de un servicio de calidad a través de la implementación de los servicios básicos, los resultados del análisis demostraron que la percepción de la calidad de servicio es aceptable con opción de mejora en las dimensiones en fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta. Así también la investigación de Majeed et al. (2020), guarda relación con la presente investigación concluyendo que las condiciones de acceso al agua influyen fuertemente en la satisfacción con la vida.

Con la finalidad de dar respuesta al objetivo específico N° 1, el cual consiste en identificar el nivel de calidad de los servicios de agua potable y saneamiento de las localidades

de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe, provincia Jaén – Cajamarca, periodo 2018 – 2020, se pudo demostrar que la variable calidad de servicio es considerada por el 58,8% que representan a 67 familias en el nivel alto, 40 familias lo consideran en el nivel medio y 7 familias lo consideran en el nivel bajo; dentro de la variable calidad de servicio se encuentran siguientes dimensiones: el 48,2% lo que representa a 55 familias, consideran que el nivel de fiabilidad es alto en esta dimensión se consideran aspectos como cumplimiento de lo prometido, suministro del servicio, sincero interés, escasez de errores y conocimiento del programa. Así mismo en cuanto a la capacidad de respuesta consideran en el nivel alto 45 familias, que representan el 39,5% en esta dimensión se consideran atención a los reclamos, rapidez del servicio y solución de problemas. En el nivel de seguridad el mayor porcentaje se encuentra en el nivel medio que incluye aspectos como credibilidad, certeza y equipo técnico. En la dimensión empatía se encuentra en el nivel alto con 66 familias representando el 57,9% considerando aspectos como disponibilidad, soluciones oportunas, preocupación por satisfacer las necesidades. La dimensión elementos tangibles 65 familias consideran en el nivel medio representando el 57% aquí se incluyen las instalaciones físicas, infraestructura, maquinaria y equipo y personal. Estos hallazgos contrastan con lo encontrado por Torres (2018) en su estudio, cuyos resultados muestran una relación positiva directa pero débil; encontrándose en el rango inferior todas las dimensiones. Las recomendaciones sugieren incrementar el personal técnico y operacional, así como inversión en infraestructura; puesto que las dimensiones de elementos tangibles evidencian una fuerte relación positiva. Al respecto Mayor (2022); describe que la calidad del servicio tiene que ser comprendido como todos los recursos brindados por el Estado, los cuales deben ser conformes y necesarios para la población, con el propósito de ofrecer una mejor calidad de vida. Esto también puede ser contrastado con lo hallado en el estudio, donde la calidad del servicio brindada en términos de agua y saneamiento no es la apropiada, ya que los pobladores en ciertas ocasiones no reciben el agua dentro de los

tiempos establecidos, originando incomodidad en los usuarios que la reciben, por otro lado, si bien es cierto la empresa cuenta con algunos equipos en condiciones adecuadas para brindar este tipo de servicio, cuando se trata de reclamos y quejas, existe una demora para atender las necesidades de la población y de este modo se pueda superar dichos inconvenientes. Silva et al. (2013) propone el modelo SERVQUAL para medir la calidad del agua encontrando, un modelo de gestión del agua; Romano y Masserini (2020) considera además la existencia de variables relevantes son lugar de residencia, tipo de uso del agua y percepción general de los servicios públicos.

Con el propósito de dar respuesta al objetivo específico N° 2, donde se procede a identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe, provincia Jaén – Cajamarca, periodo 2018 – 2020; se evidenció que la variable satisfacción se ubica en un nivel medio con 52,6%, en un nivel alto con 29,8% y con 17,5% ubicado en un nivel bajo. Este resultado se contrapone en parte con lo hallado por Angulo y Peralta (2017), en su investigación, donde refiere que el nivel de satisfacción en los usuarios está en un nivel bajo con 52%, además se encontró un 25% ubicándose en un nivel medio y con 23% situándose en un nivel bueno; así también, la investigación de Pantoja (2019), considera que el nivel de satisfacción es percibida dentro del rango bueno con un 72,41% de los encuestados, mostrando usuarios satisfechos lo cual se asocia además de la calidad del servicio a las tarifas pagadas. Por su parte Fanzo (2021), indica que la satisfacción es un indicador del servicio de calidad percibido, encontrándose determinado por la diferencia entre las expectativas y el servicio otorgado en favor de los usuarios o clientes, además menciona que es un estado de provecho produciendo una sensación de plenitud o de extrema indiferencia. Esto se puede corroborar con lo encontrado en el estudio, ya que el servicio de agua y saneamiento que brinda la empresa no

es recibido en buenas condiciones por los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno, además las vías de comunicación para poder llegar al personal de la empresa no son las adecuadas, puesto que las familias viven en lugares alejados donde la falta de tecnología e internet no permiten presentar sus reclamos a tiempos, por otro lado, este servicio brindado por la empresa no es lo que realmente han esperado los pobladores causando una insatisfacción por la prestación dada.

Con la intención de dar respuesta al objetivo específico N° 3, el cual se basó en identificar la relación que existe entre la calidad y las dimensiones de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020; se pudo encontrar un factor correlacional Rho Spearman de 0.592 para la dimensión valor percibido, de 0.739 para el subconstructo expectativas y 0.748 para la subvariable conformidad; por otro lado, el valor Sig. (bilateral) fue $0.000 < 0.05$ para cada una de ellas, expresando que existe una relación significativa entre la calidad de servicio con el valor percibido, las expectativas y la conformidad de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno en el distrito de San Felipe, provincia de Jaén en Cajamarca.

Monroe (1992) afirma que el valor percibido es una simetría entre la calidad o los beneficios que se perciben en el servicio prestado y el sacrificio percibido a través del reembolso por el importe. En el presente informe se refleja que las horas que brinda la empresa para satisfacer de agua a la población no son suficientes, por ende, el precio que se cobra tanto para el servicio de agua como el de saneamiento no se justifica con la prestación dada, puesto que los mismos habitantes consideran que no está acorde con los beneficios esperados. Por su parte Rodríguez (2013) considera que las expectativas se refieren a una etapa anterior al momento de adquirir un servicio determinado, teniendo como base el discernimiento del

consumidor antes de usar este servicio. En la investigación, los usuarios consideran que los administrativos y el personal técnico no son especialistas dentro de su área correspondiente para llevar a cabo sus actividades, dado que no muestran que tenga la experiencia suficiente para desempeñar sus funciones de la mejor manera, por ende, la atención que brindan de manera personalizada a las familias de las localidades de Carrizal y Ochentauno es regular, dejando brechas sobre consultas o atenciones que no puedan solucionar al momento. Gomera (2013) describe que la conformidad del servicio se encuentra directamente relacionado a la percepción que tiene el usuario, cuya apreciación ha sido superada por la expectativa, en pocas palabras, es el resultado final legítimo en sí mismo y no solo el método en la mejora del cumplimiento. En el estudio se aprecia que la población de dichas localidades no puede comunicarse de una manera asertiva con el personal, dado que consideran que el nivel de satisfacción percibido por los servicios de agua y saneamiento es regular, en consecuencia, esta prestación de servicios básicos no es la más adecuada para los consumidores.

Con el objetivo de dar respuesta al objetivo específico N° 4, se procedió a identificar la relación que existe entre las dimensiones de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020, se pudo determinar un factor correlacional Rho Spearman de 0.513; 0.566; 0.580; 0.162 y 0.873 para las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; por otro lado, el valor Sig. (bilateral) fue $0.000 < 0.05$ para las subvariables confiabilidad, capacidad para responder, seguridad y elementos tangibles, denotando que existe una relación significativa entre cada una de estas dimensiones con la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno en el distrito de San Felipe, provincia de Jaén en Cajamarca, mientras que la dimensión empatía tuvo un valor Sig de $0.085 > 0.05$, expresando

que no existe una relación significativa de dicho su constructo con la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno. Estos resultados pueden ser comparados con el trabajo de investigación llevado a cabo por Torres (2018), donde se encontraron factores correlacionales Rho Spearman de 0.240; 0.130; 0.223; 0.189 y 0.212 para las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; además el valor Sig. (bilateral) fue 0.005; 0.130; 0.009; 0.027 y 0.013 para cada subconstructo en mención, considerando que no existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018, en las demás subvariables si existe una relación significativa con la satisfacción de los usuarios.

Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993) refieren que la capacidad de respuesta hace mención a la facilidad para ayudar a los usuarios brindándoles un servicio rápido y a tiempo, donde exista una pronta atención para resolver sus solicitudes de atención, quejas y reclamos. Los hallazgos demuestran que la empresa no cuenta con la capacidad de responder de manera inmediata y prestar apoyo a los usuarios, del mismo modo, las quejas, reclamos o inquietudes que tienen los pobladores, tampoco son atendidas de un modo rápido, ya que el personal no se encuentra lo suficientemente capacitado para resolver y atender este tipo de solicitudes que se presentan. Del mismo modo Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993) también denotan que los elementos tangibles se refiere a la infraestructura, maquinaria, instalaciones físicas, equipo y personal donde se ofrece el servicio. En el estudio se refleja que las instalaciones de la empresa no están acondicionadas para atender al ciudadano y por ende brindar un buen servicio, además el cuidado, mantenimiento y reparación de los equipos sanitarios no se realizan de manera frecuente, lo que dificulta en ciertas oportunidades que el servicio de agua y saneamiento no se

lleva a cabo de la mejor manera en beneficio de los habitantes de las localidades de Carrizal y Ochentauno en el distrito de San Felipe, provincia de Jaén en Cajamarca.

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1.Conclusiones

1- Se determinó que existe una relación altamente significativa entre la calidad del servicio de agua potable y saneamiento y la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020. Con un coeficiente de correlación de 0,701.

2- La investigación ha identificado el nivel de calidad desde las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Con respecto a la fiabilidad el 48, 2% de las familias encuestadas consideran un nivel de fiabilidad alto; es decir existe cumplimiento de lo prometido en el suministro del servicio de agua potable y saneamiento; con respecto a la capacidad de respuesta el 39,5% considera que existe rapidez al brindar el servicio, sin embargo se debe buscar dar soluciones adecuadas a las quejas y reclamos presentados; con respecto a la seguridad el 51,8% lo considera en el rango medio, debido al insuficiente personal técnico y especializado; con respecto a la empatía las familias consideran que existe preocupación por dar solución a los problemas situando a esta dimensión en el nivel alto con un 58% de aprobación; y finalmente con la dimensión elementos tangibles el 57% lo considera en el rango regular con respecto a la infraestructura, maquinaria y equipo e instalaciones físicas, encontrando la mayor desaprobación en el aspecto de personal. De manera general la calidad del servicio es considerada como buena con el 58,8% de aprobación de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento.

3- El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020; se ha evaluado desde las dimensiones valor

percibido, expectativas y conformidad. Con respecto al valor percibido el 50% lo sitúa en un nivel medio, siendo el indicador de disposición a pagar con el menor rango de satisfacción; con respecto a las expectativas el 51% considera que el nivel de especialización es medio y solo el 22% lo sitúa en el rango alto; finalmente con respecto a la conformidad el 34,2% lo considera conforme en el nivel alto. En forma general el 29,8% muestra un nivel de satisfacción alto, mientras que el 52,6% lo considera en el rango medio.

4- se identificó que existe una relación altamente significativa entre la calidad y las dimensiones de satisfacción de los usuarios, encontrándose mayor índice de correlación entre la dimensión de conformidad y calidad del servicio con un Rho de Spearman de 0,748, seguido de la dimensión expectativas con Rho de Spearman de 0,739 y la dimensión de valor percibido tiene una relación moderada con Rho de Spearman de 0,592.

5- se identificó que existe relación entre la satisfacción y las dimensiones de la calidad del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentauno; se demostró que existe una relación altamente significativa con la dimensión elementos tangibles con un Rho de Spearman de 0,873; siendo las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad quienes registran una correspondencia moderada con un Rho de Spearman de 0,513: 0,566 y 0,580 respectivamente; asimismo se identificó que la dimensión empatía no se relaciona de modo significativo con la satisfacción obteniéndose un Rho de Spearman de 0,162.

5.2.Recomendaciones

- 1- Se recomienda realizar evaluaciones periódicas para conocer la calidad de los servicios ofrecidos a la población, debido a que existe una relación directa y significativa con el nivel de satisfacción de los usuarios.

- 2- Para mejorar las condiciones de calidad se debe tener en cuenta la dimensión capacidad de respuesta brindando soluciones oportunas a las quejas y reclamos, asimismo se debe capacitar al personal técnico y de atención al cliente para brindar un servicio de calidad.
- 3- La satisfacción de los usuarios puede mejorarse brindando un servicio con mejor accesibilidad en tiempo y costo; además se debe contar con personal con experticia en el desarrollo de sus funciones.
- 4- Se recomienda tener en cuenta los resultados de la presente investigación como referente para los nuevos proyectos de implementación de agua y saneamiento en el distrito de San Felipe, provincia de Jaén.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre, M. (2018). *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil* [Universidad católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10926/1/T-UCSG-POS-MAE-182.pdf>
- Angulo, K., & Peralta, V. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Cajamarca. En Universidad Privada del Norte.
- Castillo, L., & Gavidia, A. (2017). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente del Molino Semper S.A.C. Lambayeque-2016*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Díaz, A., & Herrera, J. (2022). *Nivel de satisfacción y calidad del servicio de agua potable en cuarentena COVID 19, en la capital del distrito de Ichocán, Cajamarca* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30812>
- Fanzo, M. (2021). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque - Chiclayo [Tesis para optar el grado de maestro de la Universidad César Vallejo]. En *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Fraile, B. (2005). Análisis de los datos en un proyecto de investigación. *Matronas profesión*, 6(3), 30-36. https://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/Begoña_Bermejo.pdf
- Gutiérrez, C., & Navarro, Y. (2018). Relación entre Satisfacción del Usuario y Calidad de Servicio en los servidores Municipales de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa – Jaén - Cajamarca, 2018. [Universidad César Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35077>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* 6^o edición (Sexta).
- INEI. (2010). Perú: Mapa del Déficit de Agua y Saneamiento Básico a Nivel Distrital, 2007. En *Ministerio de Vivienda, construcción y saneamiento*.
- INEI. (2022). *Condiciones de vida en el Perú*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3653108/Condiciones de Vida en el](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3653108/Condiciones%20de%20Vida%20en%20el%20Peru.pdf)

Perú%3A abril - mayo - Junio 2022.pdf?v=1663620952

INEI, I. N. de E. e I.-. (2020). Perú: formas de acceso al agua y saneamiento básico. En *Boletín: Agua y Saneamiento* (Vol. 9).

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua.pdf

Majeed, A., Zahid, M., Bakhsh, K., Sohail, M., & Makhdum, A. (2020). Impact of socio-economic and water access conditions on life satisfaction of rural farmers in Faisalabad district of Pakistan. *Water Policy*, 22, 686-701. <https://doi.org/10.2166/wp.2020.004>

Martinez, A., & Campos, F. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 36(3), 181-191. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004

MVCS, M. de V. C. y saneamiento. (2020, enero 27). Resolución Ministerial N° 013-2020-Vivienda. *Diario Oficial el peruano*, 49.

https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/pmi/CP/sector/RM-Criterios_Priorizacion_MVCS.pdf

Ochoo, B., Valcourt, J., & Sarkar, A. (2017). Association between perceptions of public drinking water quality and actual drinking water quality: A community-based exploratory study in Newfoundland (Canada). *Environmental Research*, 159(August), 435-443. <https://doi.org/10.1016/j.envres.2017.08.019>

OMS, O. M. de la salud. (2022). *Agua para consumo humano*. Informe quincenal de la snmpe. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/drinking-water>

ONU, O. de las N. U. (2022). *El derecho humano al agua y al saneamiento*. Decenio Internacional para la acción «El agua, fuente de vida» 2005 - 2015. https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/human_right_to_water.shtml

Pantoja, J. (2019). *Análisis de la satisfacción del servicio de agua potable en Huacho* (Vol. 5, Número 511). Universidad José Faustino Sánchez Carrión.

Rodríguez, V. (2021). *Relación entre la calidad de servicio de saneamiento de la empresa agua Tumbes y la satisfacción de los usuarios de la zona sur de tumbes, Perú en el periodo 2019* [Universidad San Martín de Porres].

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8603>

- Romano, G., & Masserini, L. (2020). Factors affecting customers' satisfaction with tap water quality: Does privatization matter in Italy? *Journal of Cleaner Production*, 258, 120593. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120593>
- Ruiz, M. (2012). Muestreo y exactitud: una revisión. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 15, 1-10.
- Salamea, M., & Yanza, M. (2013). Propuesta de medición de la calidad del servicio de provisión de agua potable y alcantarillado que abastece a la parroquia de Sayausí la Empresa E.T.A.P.A. EP.". En *Universidad Politécnica Salesiana*. Universidad Politécnica Salesiana.
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13, 101-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Silva, J., Trujillo, M., & Lámbarry, F. (2013). La gestión del agua y la calidad percibida del servicio. *Revista LEBRET*, 0(5), 89-109. <https://doi.org/10.15332/rl.v0i5.827>
- Suárez, J., Ore, L., Loarte, W., & Oré, J. (2021). Calidad de agua y nivel de satisfacción en la comunidad universitaria de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2019. *Llamkasun*, 02(1), 1-20. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v2i1.27>
- SUNASS. (2020). *Memoria 2020 SUNASS*. https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/08/REGLAMENTO-DE-CALIDAD-DE-LAS-OC-EN-AMBITO-RURAL_version-digital.pdf
- Torres, F. d. (2018). *Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín - 2018*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

<u>Problema</u>	<u>Objetivos</u>	<u>Hipótesis</u>
<i>General</i>	<i>General</i>	<i>General</i>
¿Cuál es la relación existente entre la calidad del servicio de agua y saneamiento en la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020?	Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de agua y saneamiento y la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020	Existe una relación altamente significativa entre la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020
<i>Específicos</i>	<i>Específicos</i>	<i>Específicos</i>
¿Cuál es el nivel la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020?	O1: Identificar el nivel de calidad de los servicios de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020.	El nivel de calidad de los servicios de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020, es adecuada .
¿Cuál es el nivel el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020?	O2: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020.	Los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020, se encuentran satisfechos .

¿Cómo se relacionan las dimensiones de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020?

O3: Identificar la relación que existe entre la calidad y las dimensiones de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020.

Existe relación **positiva significativa** entre la calidad y las dimensiones de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020.

¿Cómo se relaciona la calidad y las dimensiones de la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020?

O4: Identificar la relación que existe entre las dimensiones de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020.

Existe relación **positiva significativa** entre las dimensiones de calidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento de las localidades de Carrizal y Ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020



ANEXO 2: Cuestionario

Información del instrumento

Dirigido a: Las familias de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca.

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de agua potable y saneamiento y la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020.

Instrucción: Lea atentamente cada afirmación y seleccione la alternativa más conveniente; de acuerdo a la escala de calificación que se muestra a continuación.

Escala de calificación		
Analiza de acuerdo a las siguientes afirmaciones, según la siguiente escala	Totalmente en desacuerdo	1
	En desacuerdo	2
	Ni acuerdo/ ni desacuerdo	3
	De acuerdo	4
	Totalmente de acuerdo	5

La información obtenida será usada exclusivamente para fines académicos.

Agradecemos su participación.

VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO:

N°	Ítems	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
1	El servicio prometido es brindado de manera puntual y rápido.					
2	El servicio de agua y saneamiento está disponible en los horarios pactados (continuidad del servicio)					
3	La gestión de las aguas residuales se realiza de acuerdo a lo prometido.					
4	La cloración del agua se realiza en las fechas y horarios pactados.					
5	El servicio de agua y saneamiento es instalado de acuerdo a las necesidades específicas de cada familia					
6	El servicio de agua y saneamiento cubre las necesidades de agua del hogar					
7	Existe continuidad en el servicio de agua y saneamiento					
8	La presión del servicio de agua en la zona es la adecuada					
9	La comunicación efectuada permite adquirir conocimiento pleno del programa					
10	Capacidad de la empresa para responder con rapidez, y dar ayuda inmediata al cliente.					
11	Rapidez en la instalación del servicio					
12	Las quejas y reclamos se atienden con rapidez					

13	La instalación del servicio se realizó en la fecha y horario programado					
14	Se brindan soluciones adecuadas a las quejas y reclamos					
15	Existe disposición del personal de solucionar fallas y problemas encontrados					
16	Conocimiento, credibilidad, profesionalidad y seguridad que construyen la confianza del cliente.					
17	El personal técnico y administrativa inspira confianza					
18	Existe el suficiente personal técnico especializado.					
19	Existe disponibilidad de solucionar los problemas encontrados de manera inmediata					
20	Los canales de comunicación son de fácil acceso					
21	La información y comunicación del desarrollo de actividades del servicio de saneamiento se encuentra enfocado en satisfacer las necesidades.					
22	El estado de las instalaciones que brindan el servicio es el adecuado					
23	Se realiza frecuentemente el mantenimiento y reparaciones de las instalaciones sanitarias					
24	la limpieza y desinfección de cisternas, tanques elevados y cilindros son hechos con frecuencia					
25	Los equipos instalados para el funcionamiento del servicio son los adecuados					
26	El personal técnico y de administración brindan un servicio rápido y oportuno					
27	La información proporcionada a los usuarios es clara y precisa					
28	El personal responsable del suministro del servicio realiza el trabajo de manera eficiente					

VARIABLE SATISFACCIÓN:

N°	Ítems	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
29	El servicio de agua y saneamiento es accesible a su lugar de vivienda					
30	El servicio de agua y saneamiento tiene un costo accesible					
31	El personal técnico y administrativo es especialista en el área asignada como parte de su trabajo					
32	El personal que brinda el servicio de agua y saneamiento muestra experiencia en sus funciones					
33	El personal brinda atención personalizada en función de las necesidades específicas de las familias					
34	La calidad del servicio de agua y saneamiento es el adecuado					
35	El servicio de agua y saneamiento es mejor de lo esperado					

36	Como califica de manera general la calidad del servicio de agua potable y saneamiento en su zona					
----	--	--	--	--	--	--

ANEXO 3: Validación De 3 Expertos

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Calidad de los servicios de agua y saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en las localidades de carrizal y ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 - 2020"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de agua potable y saneamiento y la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020."

2. TESISTA:

Ing. Percy Antonio Burgos Alarcón.

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación


APROBADO: SÍ

☒

NO

☐

Chiclayo, 29 de octubre de 2022



Dr. Marino Eneque Gonzales

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Calidad de los servicios de agua y saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en las localidades de carrizal y ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 - 2020"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de agua potable y saneamiento y la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020."

2. TESIS:

Ing. Percy Antonio Burgos Alarcón.

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

☒

NO

☐

Chiclayo, 29 de octubre de 2022



Mag. Willy Rolando Anaya Morales

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Calidad de los servicios de agua y saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en las localidades de carrizal y ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 - 2020"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de agua potable y saneamiento y la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020."

2. TESIS:

Ing. Percy Antonio Burgos Alarcón.

3. DECISIÓN:

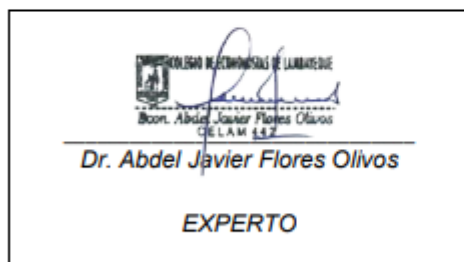
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ ☒

NO ☐

Chiclayo, 11 de noviembre del 2022



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD


Yo, M. Sc. Angela Yanina Castro Espinoza, Docente¹/Asesor de tesis²/
Revisor del trabajo de Investigación³, del estudiante,

Percy Antonio Burgos Alarcón

Titulada: "CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS LOCALIDADES DE CARRIZAL Y OCHENTAUNO, DISTRITO DE SAN FELIPE - PROVINCIA DE JAÉN - DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA PERÍODO 2018 - 2020". Luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de **20%** verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 28 de agosto de 2022.



M.Sc. Angela Yanina Castro Espinoza

ASESORA

Se adjunta: Resumen del Reporte (con porcentaje y parámetros de configuración)

Recibo digital

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	21%	3%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1%
6	1library.co Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	Submitted to unhuancavelica Trabajo del estudiante	1%



M.Sc. Angela Yanina Castro Espinoza
ASESORA

9	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	1 %
10	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	www.inei.gob.pe Fuente de Internet	1 %
13	Submitted to CSU, San Jose State University Trabajo del estudiante	1 %
14	archivosdiversos.weebly.com Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.mef.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Militar Nueva Granada Trabajo del estudiante	<1 %
18	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %


 M.Sc. Angela Yanina Castro Espinoza
 ASESORA




Recibo digital


Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Percy Antonio Burgos Alarcon
Título del ejercicio: ASESORIA POSTGRADO
Título de la entrega: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS
Nombre del archivo: INFORME_FINAL_-_PERCY_BURGOS_T.docx
Tamaño del archivo: 559.67K
Total páginas: 67
Total de palabras: 11,148
Total de caracteres: 59,530
Fecha de entrega: 28-ago.-2022 09:58p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1888535919



UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN



"Calidad de los servicios de agua y saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en las localidades de carrizal y ochentaluno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2016 - 2020"

TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestro
en Administración con especialidad en Gerencia Pública

AUTOR:
Ing. Percy Antonio Burgos Alarcón

ASESOR:
M.Sc. Angela Yanina Castro Espinoza

LAMBAYEQUE - PERÚ
2022

Derechos de autor 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.


M.Sc. Angela Yanina Castro Espinoza
ASESORA