



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del
usuario de un distrito de la provincia de Cotabambas, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Vargas Quiñonez, Gabriel (orcid.org/0000-0002-1401-3633)

ASESOR:

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-4974)

CO-ASESOR:

Mg. Fabián Rojas, Lenin Enrique (orcid.org/0000-0003-1949-6352)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Ambiental y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a:

A mis padres Gaspar y Elsa quienes, con su amor, esfuerzo y paciencia, me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, por impartir en mi el ejemplo de esfuerzo y valentía.

A mis hermanas Daisy y Liszt, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar siempre presente en cada momento gracias.

Finalmente quiero dedicar esta tesis, a la que será mi eterna compañera; Jakelinne, por extender su mano en los momentos difíciles y por el amor brindado cada día.

Agradecimientos

Al Dr. Ramírez Ríos, Alejandro, asesor de la presente tesis, así como también al Mgtr.Fabián Rojas, Lenin Enrique; por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarme como persona e investigador y cada una de sus orientaciones.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	ii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	16
3.1.1 Tipo de investigación.....	16
3.1.2 Diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	20
3.5 Procedimiento	21
3.6 Método de análisis de datos.....	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV.RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	32
VI.CONCLUSIONES.....	38
VII.RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la muestra	19
Tabla 2 Expertos validadores	20
Tabla 3. Tabla cruzada del objetivo general.....	23
Tabla 4. Tabla cruzada del objetivo específico 1.....	24
Tabla 5. Tabla cruzada del objetivo específico 2.....	24
Tabla 6. Tabla cruzada del objetivo específico 3.....	25
Tabla 7. Tabla cruzada del objetivo específico 4.....	25
Tabla 8. Tabla cruzada del objetivo específico 5.....	26
Tabla 9. Prueba de correlación en el objetivo general	27
Tabla 10. Prueba de correlación en el objetivo específico 1	28
Tabla 11. Prueba de correlación en el objetivo específico 2	28
Tabla 12. Prueba de correlación en el objetivo específico 3	29
Tabla 13. Prueba de correlación en el objetivo específico 4	30
Tabla 14. Prueba de correlación en el objetivo específico 5	30

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de diseño correlacional-transversal.....	17
--	----

Resumen

Se precisa que el saneamiento puede verse afectado por diversos factores, entre estos, la alta tasa de morosidad que impide la cobertura de costos operativos, mantenimiento o ejecución de proyectos para la ampliación de redes de suministro, así como cualquier intervención o uso indebido por parte de los usuarios. Este es el caso de un distrito de Cotabambas, donde se ha podido precisar que la municipalidad, a diario, recibe constantes quejas e incluso protestas que involucran el cierre de vías por el grado de insatisfacción. Es por ello que se buscaba determinar la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022. En cuanto a la metodología esta fue de tipo básica, cuantitativa, no experimental y de un solo corte de recolección de la información. Como resultado se tuvo que el grado de relación que existe entre las variables calidad de servicio de saneamiento y satisfacción del usuario es significativo debido a que la significancia fue menor a 0,05 y es positiva por lo cual al mejorar una la otra también se incrementa, presentando un coeficiente de correlación de 0,749.

Palabras clave: Saneamiento, Servicios, Satisfacción, Calidad de servicio.

Abstract

It is specified that sanitation can be affected by several factors, among them, the high rate of delinquency that prevents the coverage of operating costs, maintenance or implementation of projects for the expansion of supply networks, as well as any intervention or misuse by users. This is the case of a district of Cotabambas, where it was found that the municipality, on a daily basis, receives constant complaints and even protests that involve the closing of roads due to the degree of dissatisfaction. For this reason, we sought to determine the relationship between the quality of sanitation services and user satisfaction in a district of Cotabambas Province, 2022. The methodology was basic, quantitative, non-experimental and of a single data collection cut. As a result, the degree of relationship between the variables quality of sanitation service and user satisfaction is significant because the significance was less than 0.05 and it is positive so that when one improves the other also increases, presenting a correlation coefficient of 0.749.

Keywords: Sanitation, Services, Satisfaction, Quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel de sociedades, desde cualquier parte del mundo, uno de los atributos que exigen los usuarios es contar con servicios de saneamiento de calidad, por tanto, este factor es gestionado por las autoridades competentes en cada país para garantizar las condiciones óptimas y salubres que permitan el abastecimiento del servicio de agua potable. De acuerdo con esto, para poder cumplir con el rigor de las actividades básicas de saneamiento, las entidades gubernamentales deben contar con un plan de ejecución y recursos asignados por el estado que faciliten dichas actividades y no repercutan en demoras o interrupciones del servicio brindado a las comunidades.

Sobre este referente, en países como España, los estándares de calidad de agua potable se manejan en los más estrictos niveles, donde el cumplimiento del abastecimiento y saneamiento en más de 7,5 km de extensión de redes permite abarcar hasta 46.000 millones de m³ que suplen la demanda de los servicios domésticos e industriales (Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento [AEAAS], 2021).

En contraste con estadísticas de Latinoamérica y el Caribe, el acceso a los servicios de saneamiento en áreas urbanas y rurales, sea en alcantarillas o tanque séptico, se encuentra en un porcentaje inferior al 70% en Brasil, Bolivia, Costa Rica, República Dominicana, entre otros; por cuanto son más prolongados los periodos de suspensión del servicio por averías y respuesta demorada para atender las emergencias, lo que conlleva a la insatisfacción de los usuarios (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2021).

El Perú atraviesa por una constante crítica en la calidad de los servicios de saneamiento en todo el territorio, donde se pueden encontrar diversas localidades que, en la actualidad, carecen del suministro de agua y las actividades de saneamiento no alcanzan hasta todas las comunidades, especialmente aquellas que se encuentran más hacia la sierra o selva del país (Ministerio de Vivienda, 2021). Según Coral (2021), esto, sumado al hecho de que no existen programas o acciones activas para fomentar la conciencia sobre la importancia de los servicios de saneamiento, conllevan a un deterioro en la cultura y educación de las

poblaciones que, a menudo manifiestan insatisfacción sin gestionar correctamente el uso de los servicios básicos o el cumplimiento de los pagos de forma oportuna

Se precisa que el saneamiento puede verse afectado por diversos factores, entre estos, la alta tasa de morosidad que impide la cobertura de costos operativos, mantenimiento o ejecución de proyectos para la ampliación de redes de suministro, así como cualquier intervención o uso indebido por parte de los usuarios (Coral, 2021). Este es el caso de un distrito de Cotabambas, donde se ha podido precisar que la municipalidad, a diario, recibe constantes quejas e incluso protestas que involucran el cierre de vías por el grado de insatisfacción que refieren sus habitantes en cuanto a la calidad del servicio de agua y las condiciones insalubres en las que se encuentran algunas de las alcantarillas de la zona, las cuales despiden olores que resultan desagradables para los habitantes.

A partir de lo anterior, se suscita la pregunta general: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022?; así como las preguntas específicas: a) ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022?, b) ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022?, c) ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022?, d) ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022?, e) ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022?

La justificación teórica es parte del Decreto Legislativo No. 1280, incluidas las reglas actuales relacionadas con la gestión y la provisión de servicios de saneamiento apropiados, de acuerdo con la ley constitucional mostrada por la Constitución, así como las actividades para garantizar la gestión sostenible de los recursos hídricos como un elemento esencial del uso social. Del mismo modo, como parte de la realidad, la investigación descubrió su justificación por el hecho de que estableció la relación entre las variables calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario en la muestra seleccionada, centrándose de forma específica en el caso del área de Cotabambas, por lo tanto, llegó a servir para

promover el desarrollo de actividades que planean optimizar el nivel de satisfacción del usuario. Metodológicamente hablando, fue escrito para servir como fuente de asesoramiento instrumental y ejemplo de un diseño científico para un estudio que conducirá a mejorar la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del cliente utilizado como objeto de investigación.

Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022; y los objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022, b) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022, c) Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022, d) Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022, e) Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.

Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022; y las hipótesis específicas: a) Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022, b) Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022, c) Existe una relación significativa relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022, d) Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022, e) Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Díaz (2022) dio a conocer una investigación que se enfocó en la identificación de la asociación de la calidad de servicio de agua y lo correspondiente a la satisfacción del usuario del distrito de Lurín. Con base en la metodología empleada, hubo medición de información, fue correlacional y no hubo manipulación de los elementos de estudio. En base a los hallazgos, el 1% de los participantes expresan que, la gestión de calidad del servicio de agua está situado en una escala de gran deficiencia, no obstante, el 63% considera está en un nivel regular y el 34% lo considera eficiente. Ahora bien, con respecto al plan de saneamiento, el 5% considera que se sitúa en un nivel deficiente, no obstante, el 59% menciona está en una escala regular, a su vez, el 35% lo considera eficiente. Asimismo, con base al cumplimiento con los usuarios, el 50% se sitúa en uno regularmente satisfecho, y finalmente, el 49% se ubica en uno satisfecho. Asimismo, los elementos tangibles estuvieron en un nivel regular con 39%, asimismo, la capacidad de respuesta estuvo en 42% regularmente satisfecho y el 55% estuvo satisfecho. Del mismo modo, se encontró que, respecto a la empatía, el 80% estuvo regularmente satisfecho, y el 19% satisfecho. Concluyó que, se presentó una asociación considerable entre ambos objetos de estudio ($r = 0,863$, donde valor $p < 0,05$).

Fanzo (2021) dio a conocer una investigación que tuvo como fundamento identificar el nivel de conexión entre la calidad del servicio y lo correspondiente a la satisfacción de los usuarios en una entidad de saneamiento. La metodología se basó en una correlacional y no se presentó modificación en los elementos estudiados. Los hallazgos indicaron que, la seguridad obtuvo 59% de nivel medio, la empatía estuvo en 64% de nivel medio, la capacidad de respuesta en 68% de nivel medio y la fiabilidad estuvo en 72% de nivel medio. A su vez, de acuerdo con la satisfacción, el 69% consideró que está en un nivel medio, 11% en un nivel alto y 8% en un nivel bajo. Del mismo modo, las expectativas se encuentran en 72% de nivel medio, la confianza en 57% de nivel medio, 75% en confianza de nivel medio y 71% en la calidad funcional y técnica. Finalizó que, existe una correlación moderada directa de $R=0,685$ en los elementos de estudio.

Coral (2021) publicó un estudio que se enfocó en identificar la asociación existente entre el servicio de calidad respectivo al saneamiento y a su vez, la

satisfacción de los clientes en Chimbote. Con respecto a la metodología, esta se centró en uno correlacional, permitió cuantificar información. Se pudo evidenciar que, para el 41% de los usuarios la el servicio de saneamiento se ubica en una escala elevada, así como la percepción de la experiencia del usuario. Asimismo, en base a los elementos tangibles, el 62% considera están en un nivel alto, el 54% de la fidelidad se sitúa en uno alto, el 56% considera la capacidad de respuesta está en uno alto y el 50% contempla que la empatía se ubica en uno alto, del mismo modo, la seguridad está ubicada en 50% siendo un nivel alto. Ahora bien, en la satisfacción del usuario, el 57% considera se encuentra en un nivel alto, el 41% contempla está en un nivel muy alto y el 2% considera está en un nivel medio. Concluyó que, se presentó una asociación considerable y positiva alta entre los elementos de estudio, tal y como lo evidencia ($r=0.793$, $p=0.000$), del mismo modo, el servicio mencionado se encuentra ubicado en un nivel muy alto, y a su vez, el cumplimiento con el usuario está también en el mismo nivel.

Tito et al. (2020) tuvieron como objeto poder identificar el nivel de la experiencia que tienen los beneficiarios del servicio de agua potable en Juliaca. De acuerdo con la metodología, fue correlacional y permitió la cuantificación de información. Los hallazgos indicaron que la experiencia de satisfacción del cliente está ubicada en un 53% de nivel malo, del mismo modo, el 29% indicó que el servicio era medio y únicamente el 5% expresó que este era bueno. Del mismo modo, el 82% de los participantes se encuentra insatisfecho con el servicio. Finalizaron que, el agua potable que es brindado a los usuarios contempla sabor, color y olor anormal, lo cual evidencia que la organización estaría incumpliendo en el suministro correspondiente al agua, siendo no apta para el uso humano, lo cual fue medido por medio de un análisis de bivarianza que dio como resultado una significancia. Del mismo modo, la satisfacción del usuario es ínfima con base a la asociación del servicio que brinda la entidad de Juliaca. Gran parte de los reclamos de los usuarios no presentaron respuesta por parte de la organización, lo que conllevó a que los clientes no sientan confianza frente a la organización que les ofrece dicho servicio.

Timilsena (2020) efectuó un estudio que tuvo como fin el análisis de la satisfacción de los usuarios de Nepal en base al suministro de agua doméstico. En

base a la metodología, fue cuantificable, asimismo, permitió saber la incidencia de una variable sobre la otra y no hubo experimentación. Los hallazgos establecieron que, el 41% de los usuarios se mostraron neutrales, es decir, ni insatisfechos, ni satisfechos con el servicio recibido, asimismo, el 36% estuvo satisfecho con el servicio recibido. De acuerdo con la experiencia percibida por los usuarios en relación al servicio, la escala se encontró en 3,29, mientras que 1,0 indicó que no se encontraban satisfechos, no obstante, 5,0 indicó mucha satisfacción. Siendo así, entre los elementos que inciden en dicha satisfacción se consideró el tiempo de suministro, el volumen de agua, la presión de los grifos, la capacidad de respuesta, la tarifa del agua, así como la reparación por motivo de quejas de los usuarios. Finalizó que, dichos aspectos ayudaron en el mejoramiento de la percepción del servicio del usuario, por lo cual se considera continuar optimizando dichos aspectos a fin de cumplir con las exigencias de los mismos.

Ascarza (2020) publicó una investigación que se fundamentó en identificar la asociación entre la calidad de servicios de saneamiento y lo correspondiente a la percepción del ciudadano y el cumplimiento de sus expectativas. En base a la metodología, fue correlacional y no hubo experimentación. Se pudo determinar que, los elementos tangibles presentaron 75% de nivel regular, 9% de nivel bajo y 15% de nivel bueno, asimismo, la fiabilidad evidenció 43% de nivel regular, 48% bajo y 7% bueno, a su vez, la capacidad de respuesta obtuvo 5% de nivel regular, 83% bajo y 10% bueno, por su parte, la seguridad presentó 72% de nivel bueno y 27% regular, y la empatía evidenció 59% de nivel bajo, 1% bueno y 38% regular. Ahora bien, de acuerdo con la satisfacción del usuario, este fue 54% regular, 31% bajo y 13% bueno. Finalizó que, no se presentó asociación sig. entre los elementos de estudio, puesto que hubo correlación valor Pearson=0.042, siendo esta nula.

Nusjirwan et al. (2020) elaboraron un artículo enfocado en comprender el rol de la calidad de servicio y lo respectivo a la confianza en el desenvolvimiento de la satisfacción y lealtad del usuario. El estudio posibilitó la cuantificación de información y no hubo experimentación. Los hallazgos destacaron que, la calidad de servicio y lo correspondiente a la percepción en base a la experiencia del cliente con respecto al servicio ejerce efecto considerable y positivo de 0,24 con un valor t de 2,86; el coeficiente entre los elementos de confianza y la satisfacción del cliente

tiene un efecto positivo y significativo de 0,38 con un valor t de 3,76. Concluyeron que, la CS tiene una influencia positiva y considerable en la satisfacción del cliente, puesto que, si la calidad de servicio se eleva, incrementará la experiencia de los usuarios. Asimismo, la confianza posee un impacto considerable y positivo en dicha experiencia. Del mismo modo, se considera fundamental optimizar la confianza para aumentar la satisfacción del usuario.

Alam y Mondal (2019) publicaron un artículo que se centró en calificar la calidad y la satisfacción del usuario. Ahora bien, con relación a la metodología, esta posibilitó la cuantificación de información, la descripción de los fenómenos de estudio y no hubo modificación de las variables. Los hallazgos determinaron que, el servicio de saneamiento posibilita 58% de nivel de satisfacción moderada de la expectativa del barrio; evidenciándose una relación de 0.001 o 0. Finalizaron que, diversos gobiernos, así como ONG facilitan letrinas sanitarias en los barrios marginales de la ciudad mencionada en base a distintos proyectos de saneamiento que apenas y son cumplidos, no obstante, se considera que, el saneamiento urbano de la barriada ferroviaria se encuentra en un nivel aceptable, puesto que los usuarios están en un nivel de satisfacción moderada.

Torres (2018) elaboró una investigación que tuvo como intención identificar la conexión existente entre el servicio de saneamiento y lo respectivo a la percepción basada en experiencia por parte del usuario. En el aspecto metodológico, se basó en uno correlacional, permitió la descripción de los elementos analizados y no hubo experimentación. Los hallazgos destacaron que, la fiabilidad se encuentra en una asociación sig. 0.005 con la satisfacción de usuario. Asimismo, el 92% considera el servicio es regular, el 1% expresa es deficiente y el 7% lo considera bueno. Respecto a la satisfacción del usuario, es regular en 84 y el 16% considera está en un nivel malo. Finalizó que, se presentó una asociación considerable entre los elementos estudiados 0.001, asimismo, el servicio de calidad se ubica en un 92% de nivel regular.

Tidwell et al. (2022) publicaron una investigación que tuvo como objeto calificar las experiencias de los usuarios con base al servicio de saneamiento de Kumasi, Ghana. De acuerdo con la metodología, esta fue correlacional, cuantificable y no hubo experimentación. Se pudo determinar que, la entidad ofreció

un servicio de gran calidad que tuvo un efecto considerable en la calidad de vida en los individuos, puesto que, les permitió ahorrar dinero, mermar diferencias de género y abarcó las exigencias de las personas con ciertas discapacidades físicas. Dichos hallazgos se corroboraron por medio del estadístico chi cuadrado, donde hubo altas de uso de saneamiento mejorado no privado ($p < 0,05$) y tasas más bajas de saneamiento mejorado privado ($p < 0,001$) que la media nacional urbana. Asimismo, por debajo del 10% de los usuarios indicó dificultades con el servicio, tales como el llenado, fugas, mal olor o no ser sustituido de acuerdo a lo programado. Finalizaron que, dicha calificación comprueba que el saneamiento ofrece un servicio de calidad valorado por los ciudadanos en asentamientos urbanos densos.

Ahora bien, de acuerdo con el referente teórico, se tiene la teoría de la calidad total de Ishikawa, enfocándose en gran medida en la aplicación de la calidad a todos los ámbitos, así como en la responsabilidad y cumplimiento de todos los integrantes que componen una entidad y en el carácter facultativo y centrado en el cliente de los proyectos de gestión, con la calidad como principal variable. Destaca el empleo de la metodología estadística y la aplican directamente a la industria japonesa, incidiendo en la recopilación y presentación de los datos (Ascarza, 2020).

Partiendo de esa premisa, también se considera relevante la teoría de la calidad total de Deming, la cual hace referencia a los requerimientos subsiguientes de los clientes con peculiaridades apreciables de determinada manera, no sin antes haber ofrecido un servicio o producto, asimismo, el productor debe comprobar que el mismo cumple con requisitos determinados, contemplando la relevancia de la complacencia y comprensión de las carencias de los usuarios (Fanzo, 2021).

Siendo así, la calidad del servicio no se limita a la prestación del mismo, puesto que las exigencias del cliente se ven satisfechas. Así, no es suficiente con colaborar directamente con el cliente. La calidad del servicio supone integrar un servicio excelente con una calidad que se prolonga a todo el mundo y que pone en marcha una acción en cadena de los que se aprovechan de él; usuarios, trabajadores, dirección y socios, con lo cual se aumenta el beneficio global y, por ende, el nivel de vida de la comunidad (Ole, 2019).

También es una herramienta competitiva como receta para la eficiencia, que requiere una fuerte cultura organizacional y la participación de todos los stakeholders en el proceso de mejora para diferenciarse de la competencia. Dependiendo de sus necesidades, cada cliente percibe de manera diferente la calidad del servicio de la empresa, por lo que la calidad del servicio no es, al fin y al cabo, un factor relativo, sino un resultado de la relación entre las expectativas y requisitos del cliente y el comportamiento del cliente (Ge et al., 2021).

En cambio, existe una modalidad de calidad basada en el rendimiento, es decir, en las peculiaridades del producto que responden a las demandas de los consumidores y, en consecuencia, producen ingresos. Para ello, la mejor calidad suele ser la más costosa. La segunda modalidad de calidad tiene que ver con los costes y es la ausencia de fallos y deficiencias. Por tanto, la mejor calidad suele ser más barata (Hidayatullah et al., 2021).

Sin embargo, la calidad se refiere a las características inherentes de un producto o servicio que cumplen con los requisitos y expectativas del comprador. En otras palabras, en la etapa de compra de un producto o servicio, el comprador capta los diversos beneficios que le reporta y así entiende si le interesan o no (Xie y Sun, 2021). Así pues, las organizaciones intentan perfeccionar sus actividades para proponer mejores servicios y distinguirse de la competencia (Chola y Lusaya, 2019).

Sobre esta base, la calidad fundamenta la fidelidad de los clientes, aunque en el marco de la prestación de servicios es complicado establecer qué es la calidad, porque puede cambiar en virtud de las preferencias o las expectativas de los clientes (Kumasi y Agbemor, 2018). Generalmente implica conseguir un estándar más alto en comparación con aceptar un rango más bajo de lo esperado para cumplir con las preferencias. También se puede definir en sí mismo como una cualidad, una cualidad que es aceptada por todos, pero al final la calidad es algo que se tiene que hacer en primer lugar.

Un servicio, por otro lado, es una actividad o beneficio que una organización puede proporcionar a otra que es intangible y no está relacionado con la propiedad del producto. Su proceso de fabricación puede incluir o no un producto físico. Por

esta razón, los servicios que brinda una empresa u organización en particular son tan importantes como el producto, el precio u otras características para complacer al cliente (Rustinsyah, 2019).

Como resultado, los sistemas de saneamiento de todo el mundo sufren numerosas deficiencias. Los científicos y profesionales atribuyen el éxito y el fracaso del saneamiento a muchos factores, incluidos los aspectos técnicos y no técnicos (Ohwo y Agusomu, 2018). A fin de establecer un criterio de selección para el aprovechamiento de los escasos recursos, es fundamental entender a fondo las causas de los errores de saneamiento y la manera de lograr que el saneamiento sea un éxito. Igualmente, la calidad de vida urbana constituye un factor clave para atender las demandas fundamentales de los ciudadanos en cuanto a confort, bienestar social y satisfacción social, y una eficaz herramienta de valoración de las medidas públicas (Schelbert et al., 2020).

A tal fin, los administradores de las ciudades, a partir de las líneas estratégicas desarrolladas por los urbanistas, deben planear un ambiente consistente para los ciudadanos que permita una mejor calidad de vida (Asiamah et al., 2021). El abastecimiento de agua potable resulta ser uno de los mayores servicios de carácter público en los que la calidad del servicio carece de la importancia que le corresponde (Denantes y Donoso, 2021).

El saneamiento es la provisión por parte de las empresas de servicios para la evacuación de la orina y las heces y la generación de un entorno sanitario mediante la recolección de los residuos sólidos y la disposición de las aguas residuales (Shermin y Rahaman, 2021). El saneamiento, un elemento básico del ser humano, conforma un ámbito fundamental del progreso que permite una vida más saludable y un aumento del nivel de bienestar económico. La provisión de instalaciones de saneamiento a todos los pueblos de las zonas urbanas constituye en opinión de todo el mundo la principal exigencia del siglo XXI. Estas juegan un papel destacado en la planificación del uso del suelo y contribuyen a promover la cohesión social dentro de una nación (Ogata et al., 2022).

Para afrontar la crisis de abastecimiento de los asentamientos informales están apareciendo distintos tipos de servicios de saneamiento. Estas prestaciones

vinculan las instalaciones de saneamiento con las instalaciones de tratamiento semicentralizadas a través del traslado por carretera de los excrementos (Guimarães et al., 2018). No obstante, la información que permite proyectar estos servicios de saneamiento es limitada y sus posibilidades de operación futura son altamente inseguras. Se han consolidado los derechos humanos al agua y al saneamiento como estructuras relevantes para valorar los distintos ámbitos de la prestación de servicios (Mattos et al., 2021). Es imprescindible impulsar iniciativas específicas que interpretan y hacen efectivo el significado de estos DDHH bajo criterios de referencia concretos. De manera similar, la prevención de las enfermedades infecciosas a menudo ha resultado ser la principal causa de la inversión pública en saneamiento (Lyimo y Gindo, 2022).

El gobierno ha fijado como meta política en cuanto a saneamiento; el tener acceso para todos a un saneamiento sustentable y de calidad. Por lo tanto, existen 6 ejes fundamentales según lo que se expone en el Decreto Supremo N°007 (2017), primeramente, el acceso al servicio de saneamiento, con el fin de brindar soporte a las personas que no tienen acceso, esto es, con recursos limitados; segundo eje la sostenibilidad financiera, que asegura la economía y la buena administración del servicio; tercer eje el reconocimiento de los proveedores del servicio, para fomentar la capacitación en la administración; cuarto eje la optimización de las soluciones técnicas, cuyo propósito es el desenvolvimiento de obras duraderas y eficaces; quinto eje la conexión de los agentes, para reforzar la conjunción de los distintos elementos que participan en el saneamiento; y sexto eje la puesta en valor del servicio, logrando una cultura de la entrega del servicio.

Para Biswas et al. (2021) el saneamiento consta de cuatro componentes: tratamiento y el aseguramiento de que llegue al usuario final, tratamiento y disposición de aguas residuales, drenaje de aguas pluviales urbanas y finalmente disposición adecuada de RRSS. El primero es el agua potable, ya que la tarea de filtración es purificar el agua que se toma de los embalses y se distribuye a la población a través de un sistema de tuberías. El segundo factor es el drenaje de aguas residuales, ya que las aguas residuales deben recolectarse y transportarse a una planta de tratamiento, no verterse en ríos, lagos o suelos. Para un tratamiento adecuado de las aguas residuales, primero se utilizan tamices y redes para separar

los grandes contaminantes naturales del resto. El tercer elemento es la red de drenaje de aguas residuales, que es un elemento indispensable del sistema de drenaje primario y el punto de aguas residuales urbanas. El cuarto y último factor son los residuos sólidos, ya que el saneamiento urbano y el tratamiento selectivo de residuos son fundamentales para garantizar un buen saneamiento ambiental.

En referente a las dimensiones que componen la calidad de servicio, Fanzo (2021) da a conocer las siguientes:

La primera dimensión es la fiabilidad; incluye la capacidad del proveedor de servicios para prestarlos con integridad, honradez y sinceridad. La integridad se refiere a la corrección y a todos los factores que hacen que el consumidor perciba su empresa como competitiva. Fiabilidad significa que el servicio se ha realizado correctamente la primera vez (Budyono et al., 2020).

La segunda dimensión corresponde a la capacidad de respuesta; comprende la actitud de asistencia al cliente y la rapidez en la entrega del servicio; asimismo, el cumplimiento de los cometidos en el momento oportuno se incluye en este tema, así como la facilidad de acceso al cliente por parte de la organización, esto es, la manera de contactar con el cliente y la posibilidad de efectuar la entrega (VanRiper et al., 2022). Es la habilidad del personal para proporcionar servicios de calidad, tomando en cuenta los saberes y posturas en el instante de la entrega del servicio. La capacidad del servidor para solucionar el problema de inmediato implica que es competente (Jamaluddin et al., 2019).

La tercera dimensión consiste en la seguridad, formada por la impresión que tiene el cliente cuando encomienda sus asuntos a una organización y está seguro de que se resolverán de la mejor forma imaginable. La experiencia, la actitud y la habilidad para obtener la confianza de los colaboradores son elementos fundamentales en este instante de asesoramiento por la clientela (Taylor et al., 2019). La seguridad supone confianza, y ésta, a su vez, integridad, seriedad y honradez. Es decir, no sólo es necesario cuidar los aspectos que interesan al cliente, también la organización debe manifestar que se interesa por él para asegurar una máxima satisfacción del cliente (Murrar et al., 2021).

Además, la cuarta dimensión remite a la empatía, se encarga de procurar que el que recibe el servicio se sienta atendido y comprendido. Esto implica un comportamiento individualizado, como el de una persona especial, que genera una opinión positiva de la compañía. Cabe destacar que no todos los sistemas permiten brindar un trato diferenciado, como es el caso del transporte público. No obstante, en las compañías en las que se emplea, es una cuestión que se tiene en cuenta en la atención al cliente y es muy determinante para la calidad. Además, el hecho de proponer un servicio individualizado significa conocer mejor las exigencias de cada cliente, lo que es un elemento indispensable para un buen servicio (Hanif y Evanita, 2022).

La quinta dimensión es la tangibilidad, que se centra en las instalaciones, los materiales, el personal y los equipos de comunicación. Son los espacios físicos que el cliente capta en la instalación. La apariencia de todos también se tiene en cuenta. La limpieza, el olor y la ropa son las características que los clientes notan a primera vista. Infraestructura - la condición de los edificios o instalaciones donde se prestan los servicios. Los diversos elementos del servicio son las manifestaciones físicas de la prestación del servicio; Entradas, carteles, folletos son ciertos elementos con los que interactúan los usuarios (Mappesona et al., 2020).

Por consiguiente, la satisfacción del usuario, se tiene la teoría de los dos factores, la cual hace referencia a que los productos o servicios se encuentran conectados con la percepción que tenga el usuario en base al cumplimiento del servicio. Asimismo, la satisfacción del usuario es también un elemento esencial para el crecimiento de la organización, porque un cliente satisfecho es provechoso para la compañía a medio y largo plazo. Sin embargo, se necesitan diferentes características; las ventas conjugan aspectos de tipo material y humano, la satisfacción depende de la conducta, la actitud de los responsables y de la compañía, así como de otros componentes materiales. En consecuencia, es necesario que la organización tenga presente los criterios que influyen en la aceptación de los clientes y que contribuyen a mejorar la lealtad y la utilidad de la compañía (Fanzo, 2021).

Asimismo, se tiene la teoría de las expectativas, se centra en pronosticar el grado de incentivos de los individuos, especialmente en el ámbito de la actividad,

basándose en la observación de que el individuo adaptará una acción si sabe que sus esfuerzos le llevarán a un rendimiento adecuado, que debería incluir efectos positivos (Fanzo, 2021).

Implica responder a las exigencias pactadas o prever las posibilidades posteriores para conservar a los clientes. Para ello, se sugiere que los distintos procesos y la calidad del servicio de una empresa se orienten en función del cliente (Guarderas, 2022). En efecto, pasa de centrarse exclusivamente en el producto a exigir satisfacciones intangibles, como la percepción de un buen precio, la información, el asesoramiento, el servicio posventa, la puntualidad, la garantía de calidad, entre otros (Kayser et al., 2019).

Ahora bien, con respecto a las dimensiones, conforme con Fanzo (2021) estas se desenvuelven en:

Como primera dimensión se tienen las expectativas; estas hacen referencias a las respuestas, acciones, estándares y servicios de calidad que los usuarios están adaptados a recibir por parte de una entidad, esto es pues, todo lo que el cliente espera de una organización (Del Castillo, 2021). Habitualmente las expectativas del cliente se encuentran asociadas con sus vivencias previas con entidades similares o con la entidad presente. Partiendo de estas vivencias o experiencias, los usuarios se hacen una idea de elementos tales como; la forma de trabajar, los servicios o productos que ofrecen, los tipos de servicio al cliente o la calidad de estos (Rodríguez et al., 2022). Cada vez que el usuario se encuentra solicitando un servicio, estará teniendo una interacción con la entidad y estos deben aprovechar cada una de dichas oportunidades para cumplir con las expectativas de estos y brindarles la mayor impresión de los valores y principios que representan la organización (Donkor et al., 2021).

Seguidamente, se tiene la percepción como segunda dimensión, y esta hace referencia a la forma en la que el usuario da a conocer sus pensamientos respecto a los productos o servicios que consiguen en función con sus expectativas, contrastando sus aspiraciones con lo que obtienen. Asimismo, implica cómo el cliente estima que la entidad o empresa está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo con la forma en como este valora lo que obtiene (Suárez et al., 2019).

Consecuentemente, se tiene la conformidad; de acuerdo con Baltodano (2021), este hace referencia al grado de cumplimiento que las organizaciones o compañías llevan a cabo con determinados servicios o productos a fin de conseguir la lealtad y simpatía de los usuarios y disminuir las críticas de estos. Asimismo, la conformidad hace referencia a la prueba documentada de que el servicio fue revisado y su condición es aceptable antes de la entrega al usuario.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La tipología utilizada fue la básica, esto porque se enfocaron los esfuerzos a ampliar los conocimientos actuales de las variables y no se puso en práctica una intervención de nuevos procedimientos prácticos (Ñaupas et al., 2018). Por otro lado, según Carrasco (2019), la investigación cuantitativa implica la forma tradicional de adquirir y analizar diversos instrumentos de datos de carácter numérico. Además, se utilizaron herramientas matemáticas y estadísticas para cuantificar el objetivo del estudio.

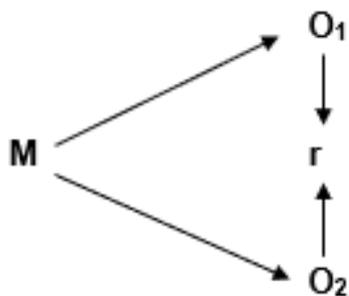
3.1.2 Diseño de investigación

Se llevó a cabo por el método no experimental de correlación descriptiva; clasificándose también como no empírica porque no afecta el propósito de la investigación y al autor solo le interesa comprender el comportamiento de los sujetos de estudio en su entorno natural o bajo ciertas condiciones, es decir, el investigador no manipula las variables y se enfoca principalmente en las observaciones para sacar conclusiones (Ñaupas et al., 2018).

Además, este fue considerado como un estudio transversal, lo que indica que la recolección de datos se realizó solo una vez, en un momento específico, y no se volvieron a recolectar datos (Ole, 2019). Comprendió también un diseño correlacional, en el sentido de que es un tipo de método de investigación no empírico en donde se busca cómo interactúan dos variables para comprender y evaluar las relaciones estadísticas entre ellos sin la influencia de ninguna variable externa (Ñaupas et al., 2018).

Figura 1.

Esquema de diseño correlacional-transversal



M= Muestra de la investigación

O₁, O₂= Observaciones de las variables

r= Relaciones de las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad del servicio de saneamiento (variable cualitativa ordinal)

- **Definición conceptual:** supone integrar un servicio excelente con una calidad que se prolonga a todo el mundo y que pone en marcha una acción en cadena de los que se aprovechan de él (Ole, 2019).
- **Definición operacional:** Es dar el mejor servicio posible de saneamiento para poder satisfacer las expectativas del cliente y que estén conformes. De acuerdo a Fanzo (2021) se mida a través de 5 dimensiones, como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.
- **Indicadores:** Compromiso, atención a las observaciones, atención a quejas, calidez, prontitud, calidad, generación de confianza, credibilidad, preocupación, comunicación, comodidad.
- **Escala de medición:** Ordinal.

Variable 2: Satisfacción del usuario (variable cualitativa ordinal)

- **Definición conceptual:** hace referencia a que los productos o servicios se

encuentran conectados con la percepción que tenga el usuario en base al cumplimiento del servicio (Fanzo, 2021).

- **Definición operacional:** Es que el usuario del servicio esté satisfecho con los resultados finales del mismo, y con ello seguir perpetuando la contratación. Con base en Fanzo (2021), esta variable se mida a través de las expectativas, percepción y la conformidad.
- **Indicadores:** Cumplimiento de las necesidades, conocimientos del responsable, preparación del personal, confianza, inconvenientes, fidelidad, seguridad, resultados.
- **Escala de medición:** Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población consiste habitualmente en los objetos, personas, situaciones u operaciones que el investigador quiere analizar (Ñaupas et al., 2018). Del mismo modo, estuvo comprendida 13,985 habitantes, según la proyección del INEI para un distrito de Cotabambas (Municipalidad Provincial de Cotabambas, 2020).

3.3.2 Muestra

Para determinar el tamaño muestral, se empleó la fórmula de población finita, siendo el resultado de esta de 282 personas que son beneficiarias del sistema de saneamiento de un distrito de Cotabambas (Ver anexo 4). Asimismo, se tuvieron los siguientes criterios para la selección de la muestra:

Criterios de inclusión:

Personas mayores de edad.

Que tengan acceso al servicio de saneamiento en su zona.

Que se encuentren dispuestos a participar en el estudio.

Usuarios de la oficina de la Municipalidad Provincial de Cotabambas.

Criterios de exclusión:

Menores de edad.

Personas que no deseen participar en el estudio.

Personas que vivan en lugares donde no se tenga acceso al servicio de saneamiento.

Por otro lado, se muestra la distribución de la muestra según los estratos seleccionados.

Tabla 1.

Distribución de la muestra

Tipo	Muestra	Porcentaje (%)
Usuarios de la oficina	132	46,8 %
Pobladores	130	46,0 %
Trabajadores de la municipalidad	20	7,2 %
TOTAL	282	100 %

3.3.3 Muestreo

El método de selección también fue de tipo estadístico, específicamente el muestreo aleatorio simple, debido a que se está evaluando una población considerable y de los cuales se tienen los datos censales para calcular por medio de la ecuación de población finita el número de participantes requeridos donde se apoyó en el criterio de muestras heterogéneas; asignándose una probabilidad de éxito del 75% y una de fracaso de 25% (Hernández y Mendoza, 2018).

3.3.3 Unidad de análisis

Hace referencia a quiénes o qué objetos se están investigando (Ñaupas et al., 2019). En este caso fueron las personas que son beneficiarias del sistema de saneamiento de un distrito de Cotabambas.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Este caso estuvo orientado a la aplicación de encuestas. Según Ñaupas et al. (2019), es una forma escrita u oral de recogida de información para su posterior análisis. La encuesta se lleva a cabo dentro de las características de una investigación descriptiva.

En términos de esto, la herramienta utilizada en el estudio fue un cuestionario que consta de una sucesión de interrogantes para ser respondidas de acuerdo al formulario, las preguntas deben ser claras y no confusas para los participantes. La creación y escritura de la pregunta y el orden de las preguntas en el documento determinan de forma significativa el tipo de respuesta que se recibirá. Para este propósito, se apoyó en una escala Likert que coadyuvó a codificar las respuestas en datos numéricos (Ver anexo 2)

Validez

La validez del instrumento estuvo dada por la revisión de 3 expertos en el área de estudio, quienes se encargaron de respaldar el instrumento que se aplicó (Ver anexo 5).

Tabla 2

Expertos validadores

Nombre de los expertos	Calificación
Experto 1 Mg. Porfirio Gutiérrez Paniura	Aplicable
Experto 2 Mg. Ccama Zenteno Cesar Augusto	Aplicable
Experto 3 Dr. Antero Quispe Ttito	Aplicable

Confiabilidad

Para la confiabilidad se hizo uso del Alfa de Cronbach, el cual fue calculado con el programa SPSS v. 26, luego de aplicar una prueba piloto con 15 personas, dando como resultado un Alfa de 0,926, por lo cual es aplicable y fiable debido a su cercanía a la unidad. (Ver anexo 6).

3.5 Procedimiento

Los procedimientos que guiaron el estudio tienen como objetivo, en una primera etapa, aceptar y validar los cuestionarios a través de la muestra a la que se han ofrecido.

En la segunda fase, se envió un mensaje a los participantes para que den su consentimiento a los cuestionarios.

En el tercer paso, una vez obtenido el consentimiento, se pusieron en práctica los instrumentos para la muestra dada. La información obtenida se registró y organizó de forma sistemática en tablas descriptivas.

En el cuarto paso, la evaluación estadística se llevó a cabo de forma descriptiva e inferencial, dando lugar a la clasificación y presentación de los resultados en tablas y figuras con su respectiva interpretación.

Por último, en el quinto paso, se discutieron las condiciones que proporcionan los resultados, en contraste con los estudios anteriores, y se esbozaron las perspectivas finales y las directrices para futuros estudios, con el objetivo de plasmarlo en una entrega final.

3.6 Método de análisis de datos

Para el seguimiento del proceso de cálculo descriptivo y lógico se utilizó el programa informático SPSS versión 26 para gestionar los cálculos básicos de los datos registrados tras el uso de los métodos de recolección designados. Para la parte descriptiva de la estadística, se hace mediante un cruce de frecuencias, números e interpretaciones, teniendo en cuenta los objetivos propuestos, para analizar, resumir y presentar los resultados en relación con el grupo de datos obtenidos de la muestra seleccionada (Puente, 2018).

Para el análisis inferencial, se realiza mediante la prueba de hipótesis utilizando el coeficiente Rho de Spearman, ya que las variables son variables categóricas ordinales. El coeficiente de correlación, en este caso no paramétrico, de Spearman es una de correlación de rango entre diferentes variables (Puente, 2018).

3.7 Aspectos éticos

Respeto e integridad humana, ya que los que forman parte la investigación no se exponen a situaciones peligrosas ni se ven envueltos en violencia.

Autonomía, ya que el autor especifica que se trata de un estudio inédito, escrito por él mismo y diferente en todo sentido a otros estudios.

Confidencialidad, garantizando el anonimato de los datos y la información personal de los participantes en el estudio, ya que el objetivo del mismo es puramente científico.

Objetividad, asegurando que el análisis de la situación global se realice según criterios científicos y técnicos, de modo que refleje la realidad tal y como es.

Respeto a la propiedad intelectual, es decir, las fuentes citadas en el documento son las del autor original y no han sido modificadas para ganar validez teórica citando su origen bibliográfico.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo de las variables

En esta primera parte de los resultados se pretende el estudio de las variables objeto de estudio, así como de sus dimensiones con el uso de la estadística descriptiva, para ello se presentan tablas cruzadas con los niveles calculados por el programa SPSS, cuyo baremado fue calculado tomando el puntaje máximo y dividiéndolo entre tres en cada categoría.

Tabla 3.

Tabla cruzada del objetivo general

			Satisfacción del usuario			
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total
Calidad de servicio de saneamiento	Nivel bajo	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%
	Nivel medio	Recuento	1	129	42	172
	% del total	0,4%	45,7%	14,9%	61,0%	
	Nivel alto	Recuento	0	17	92	109
	% del total	0,0%	6,0%	32,6%	38,7%	
Total		Recuento	1	147	134	282
		% del total	0,4%	52,1%	47,5%	100,0%

Se aprecia en la tabla anterior que, los que tuvieron un nivel medio en calidad de servicio (61%), de ellos el 45,7% también poseen un nivel medio para la satisfacción y 14,9% un nivel alto. En cuanto al nivel alto de la calidad que es un 38,7%, el 32,6% coinciden en el nivel alto.

Tabla 4.

Tabla cruzada del objetivo específico 1

		Satisfacción del usuario				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Fiabilidad	Nivel bajo	Recuento	0	2	1	3
		% del total	0,0%	0,7%	0,4%	1,1%
	Nivel medio	Recuento	1	116	50	167
		% del total	0,4%	41,1%	17,7%	59,2%
	Nivel alto	Recuento	0	29	83	112
		% del total	0,0%	10,3%	29,4%	39,7%
Total	Recuento	1	147	134	282	
	% del total	0,4%	52,1%	47,5%	100,0%	

En la tabla 4, los que tuvieron un nivel medio de fiabilidad (59,2%), de ellos el 41,1% también poseen un nivel medio para la satisfacción y 17,7% un nivel alto. En cuanto al nivel alto de la fiabilidad que es un 39,7%, el 47,5% coinciden en el nivel alto en satisfacción y con el nivel medio un 52,1%.

Tabla 5.

Tabla cruzada del objetivo específico 2

		Satisfacción del usuario				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Capacidad de respuesta	Nivel bajo	Recuento	0	9	4	13
		% del total	0,0%	3,2%	1,4%	4,6%
	Nivel medio	Recuento	1	124	77	202
		% del total	0,4%	44,0%	27,3%	71,6%
	Nivel alto	Recuento	0	14	53	67
		% del total	0,0%	5,0%	18,8%	23,8%
Total	Recuento	1	147	134	282	
	% del total	0,4%	52,1%	47,5%	100,0%	

Para el caso de la tabla 5, los que tuvieron un nivel medio en la capacidad de respuesta (71,6%), de ellos el 44,0% también poseen un nivel medio para la satisfacción y 27,3% un nivel alto. En cuanto al nivel alto de la capacidad de

respuesta que es un 23,8%, el 18,8% coinciden en el nivel alto en satisfacción y con el nivel medio un 5,0%.

Tabla 6.

Tabla cruzada del objetivo específico 3

		Satisfacción del usuario				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Seguridad	Nivel bajo	Recuento	0	10	5	15
		% del total	0,0%	3,5%	1,8%	5,3%
	Nivel medio	Recuento	1	123	73	197
		% del total	0,4%	43,6%	25,9%	69,9%
	Nivel alto	Recuento	0	14	56	70
		% del total	0,0%	5,0%	19,9%	24,8%
Total	Recuento	1	147	134	282	
	% del total	0,4%	52,1%	47,5%	100,0%	

En cuanto a la tabla 6, los que tuvieron un nivel medio en la seguridad (69,9%), de ellos el 43,6% también poseen un nivel medio para la satisfacción y 25,9% un nivel alto. En cuanto al nivel alto de la seguridad que es un 24,8%, el 47,5% coinciden en el nivel alto en satisfacción y con el nivel medio un 52,1%.

Tabla 7.

Tabla cruzada del objetivo específico 4

		Satisfacción del usuario				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Empatía	Nivel bajo	Recuento	0	2	1	3
		% del total	0,0%	0,7%	0,4%	1,1%
	Nivel medio	Recuento	1	118	37	156
		% del total	0,4%	41,8%	13,1%	55,3%
	Nivel alto	Recuento	0	27	96	123
		% del total	0,0%	9,6%	34,0%	43,6%
Total	Recuento	1	147	134	282	
	% del total	0,4%	52,1%	47,5%	100,0%	

En la tabla 7, los que tuvieron un nivel medio en la empatía (55,3%), de ellos el 41,8% también poseen un nivel medio para la satisfacción y 13,1% un nivel alto. En cuanto al nivel alto de la empatía que es un 43,6%, el 34,0% coinciden en el nivel alto en satisfacción y con el nivel medio un 9,6%.

Tabla 8.

Tabla cruzada del objetivo específico 5

		Satisfacción del usuario			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Elementos tangibles	Nivel bajo	Recuento	1	2	0	3
		% del total	0,4%	0,7%	0,0%	1,1%
	Nivel medio	Recuento	0	128	56	184
	% del total	0,0%	45,4%	19,9%	65,2%	
	Nivel alto	Recuento	0	17	78	95
	% del total	0,0%	6,0%	27,7%	33,7%	
Total		Recuento	1	147	134	282
		% del total	0,4%	52,1%	47,5%	100,0%

Se puede percibir en la tabla anterior que, los que tuvieron un nivel medio en elementos tangibles (65,2%), de ellos el 45,4% también poseen un nivel medio para la satisfacción y 19,9% un nivel alto. En cuanto al nivel alto de los elementos tangibles que es un 33,7%, el 47,5% coinciden en el nivel alto en satisfacción y con el nivel medio 52,1%.

4.2 Relación entre la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario

Hipótesis general

H₁: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.

d do

Si Sig. < 0.05 se rechaza la H₀

Si Sig. > 0.05 se rechaza la H₁

Prueba de estadística:

Tabla 9.

Prueba de correlación en el OG

			V1= calidad del servicio de saneamiento	V2= satisfacción del usuario
Rho de		R	1,000	,749
Spearman	V1	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	282	282

Se puede observar en la tabla 9, que se utilizó una prueba no paramétrica para medir la correlación entre las variables debido a la naturaleza ordinal y cualitativa de las mismas, además, el grado de relación es significativo debido a que la significancia fue menor a 0,05, por tanto se rechaza la hipótesis nula; además, es positiva por lo que, al mejorar una, la otra también se incrementa, presentando un r de 0,749 el cual es considerable de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018).

4.3 Relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario

Hipótesis específica 1

H₁: Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.

Prueba de estadística:

Tabla 10.

Prueba de correlación en el OE1

		V1D1	V2
Rho de	R	1,000	,620
Spearman	Sig. (bilateral)	.	,000
	V1D1	N	282

Se puede observar en la tabla 10, el grado de relación que existe entre la dimensión fiabilidad (V1D1) y satisfacción del usuario (V2) es significativo debido a que la significancia fue menor a 0,05, por tanto se rechaza la hipótesis nula; así como también es positiva, presentando un r de 0,620 el cual es considerable de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018).

4.4 Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

Hipótesis específica 2

H₁: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.

Prueba de estadística:

Tabla 11.

Prueba de correlación en el OE2

		V1D2	V2
Rho de	V1D2	1,000	,588
Spearman	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	282	282

Se puede observar en la tabla 11, el grado de relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta (V1D2) y satisfacción del usuario (V2) es significativo debido a que la significancia fue menor 0,05, por tanto se rechaza la hipótesis nula;

por otro lado, es positiva, presentando un r de 0,588 el cual es considerable de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018).

4.5 Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario

Hipótesis específica 3

H₁: Existe una relación significativa relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.

H₀: No existe una relación significativa relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.

Prueba de estadística:

Tabla 12.

Prueba de correlación en el OE3

			V1D3	V2
Rho de	V1D3	R	1,000	,569
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	282	282

Se puede observar en la tabla 12, el grado de relación que existe entre la dimensión seguridad (V1D3) y satisfacción (V2) del usuario es significativo debido a que la significancia fue menor a 0,05, por tanto se rechaza la hipótesis nula; presentando un r de 0,569 el cual es considerable de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018).

4.6 Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario

Hipótesis específica 4

H₁: Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.

Prueba de estadística:

Tabla 13.

Prueba de correlación en el OE4

<i>Correlaciones</i>			V1D4	V2
Rho de Spearman	V1D4	R	1,000	,672
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	282	282

Como se aprecia en la tabla 13, el grado de relación que existe entre la dimensión empatía (V1D4) y satisfacción del usuario (V2) es significativo debido a que la significancia fue menor a 0,05 rechazándose la hipótesis nula; además, es positiva, presentando un r de 0,672 el cual es considerable de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018).

4.7 Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario

Hipótesis específica 5

H₁: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.

Prueba de estadística:

Tabla 14.

Prueba de correlación en el OE5

			V1D5	V2
Rho de Spearman	V1D5	R	1,000	,699
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	282	282

Se puede observar en la tabla 14, que el grado de relación que existe entre la dimensión elementos tangibles (V1D5) y satisfacción del usuario (V2) es significativo debido a que la significancia fue menor a 0,05 rechazando la hipótesis

nula, además es positiva, presentando un r de 0,699 el cual es considerable de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018).

V. DISCUSIÓN

Para el caso del objetivo general que buscaba conocer la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario enfocado en Cotabambas; teniéndose que, para las tablas cruzadas, el mayor porcentaje de coincidencias se encontró en nivel medio para ambas variables con 45,7 % (129), seguido con el nivel alto en donde coincidieron un total de 32,6% (134). Esto indica que entre mayor es una variable la otra también tendría tendencia al aumento.

A través de esto, se confirmó con la prueba de hipótesis que el grado de relación que existe entre las variables calidad de servicio de saneamiento y satisfacción del usuario es significativo debido a que la significancia fue menor a 0,05 y es positiva por lo cual al mejorar una la otra también se incrementa, presentando un r de 0,749.

De acuerdo a Díaz (2022), él encontró que se presentó una asociación considerable entre ambos objetos de estudio ($r = 0,863$, donde valor $p < 0,05$). Además, el 34% de los participantes indicó que la gestión de calidad del servicio de agua era, en cierta medida, eficiente. Del mismo modo, con base al cumplimiento con los usuarios, el 50% se situó en uno regularmente satisfecho, y finalmente, el 49% se ubicó en uno satisfecho. Asimismo, los elementos tangibles estuvieron en un nivel regular con 39%, asimismo, con respecto a la capacidad de respuesta, el 55% estuvo satisfecho. Del mismo modo, se encontró que, respecto a la empatía, el 80% estuvo regularmente satisfecho. Esto deja ver que el presente trabajo presentó niveles más altos de las variables, también el mayor porcentaje se encontraba en nivel medio y alto.

Por otro lado, Fanzo (2021), también coincide con que la seguridad obtuvo 59% de nivel medio, la empatía estuvo en 64% de nivel medio, la capacidad de respuesta en 68% de nivel medio y la fiabilidad estuvo en 72% de nivel medio. A su vez, de acuerdo con la satisfacción, el 69% consideró que está en un nivel medio. Finalizó con que, existe una correlación moderada directa de $R=685$ en los elementos de estudio. Esto concuerda con lo encontrado en la presente

investigación, ya que ambas indican la correlación existente y por ello se logra darles solidez a los resultados presentes.

Para el OE1, que buscaba el análisis de la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario el mayor porcentaje de coincidencias se encontró en el nivel medio con 41,1 % (116), seguido con el nivel alto en donde coincidieron un total de 29,4% (83). Además, el grado de relación que existe entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario resultó significativo debido a que la significancia fue menor a 0,05 y es positiva, presentando un r de 0,620.

Del mismo modo se destaca que la fiabilidad; que consiste en la habilidad de la compañía que proporciona el servicio para entregarlo de manera fidedigna, precisa y concienzuda; también implica que el servicio se proporciona adecuadamente a la primera (Budiyono et al., 2020). En este escenario, se llegó a encontrar un nivel medio de cumplimiento, en conformidad con lo recabado en el estudio. Destacándose que esta dimensión es muy relevante, ya que representa la seguridad que la empresa representa al cliente y si es confiable su uso.

En el mismo orden de ideas, Coral (2021) publicó un estudio que se enfocó en identificar la asociación existente entre el servicio de calidad respectivo al saneamiento y a su vez, la satisfacción del cliente, indicando que se presentó una asociación considerable y positiva alta entre los elementos de estudio, así como lo evidenciaron sus resultados inferenciales ($r=0.793$, $p=0.000$), del mismo modo, el servicio mencionado se encuentra ubicado en un nivel muy alto, y a su vez, el cumplimiento con el usuario está también en el mismo nivel. Esto coincide con lo encontrado en la presente investigación, aunque Coral (2021) tuvo niveles más altos, las correlaciones son positivas.

Para el OE2, que buscaba el análisis de la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. El mayor porcentaje de coincidencias se encontró en el nivel medio con 44,0% (124), seguido con el nivel alto en donde coincidieron un total de 18,8% (53). Además, el grado de relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario resultó significativo debido a que la significancia fue menor a 0,05 y positiva, presentando un r de 0,588.

Se fundamenta entonces el concepto de la capacidad de respuesta; que comprende la actitud de asistencia al cliente y la rapidez en la entrega del servicio; asimismo, el cumplimiento de los cometidos en el momento oportuno se incluye en este tema, así como la facilidad de acceso al cliente por parte de la organización, esto es, la manera de contactar con el cliente y la posibilidad de efectuar la entrega (VanRiper et al., 2022). Por tanto, al encontrar un nivel medio se puede afirmar que aunque puede ser mejorado el servicio si cumple con la respuesta a los clientes cuando es necesario, asimismo es imperante tener un control continuo de esta capacidad para que se mantengan los estándares de calidad.

Tito et al. (2020), por su parte, realizó un estudio con el objetivo de determinar el nivel de experiencia percibido por los usuarios. Una indicación de baja satisfacción del usuario, basada en la conexión a un servicio proporcionado por la organización Juliaca. La organización no respondió a la mayoría de las quejas de los usuarios, lo que provocó que los clientes se sintieran inseguros acerca de que la organización les brindara un servicio en particular. Para este caso partículas podemos observar lo que pasa si no se posee una buena capacidad de respuesta, esto debido a que a diferencia de la tesis actual para Tito et al. (2020) esta dimensión fue deficiente.

Para el OE3, que buscaba medir la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, el mayor porcentaje de coincidencias se encontró en el nivel medio con 43,6% (123), seguido con el nivel alto en donde coincidieron un total de 19,9% (56). Asimismo, el grado de relación que existe entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario fue significativo debido a que la significancia fue menor a 0,05 y positiva, presentando un r de 0,569.

En correspondencia a ello, Timilsena (2020) efectuó un estudio que tuvo como fin establecer la satisfacción de los usuarios, el 41% de los usuarios se mostraron neutrales, es decir, ni insatisfechos, ni satisfechos con el servicio recibido, asimismo, el 36% estuvo satisfecho con el servicio recibido. De acuerdo con la experiencia percibida por los usuarios en relación al servicio, la escala se encontró en 3,29, mientras que una proporción de 1,0 indicó que no se encontraban satisfechos, no obstante, 5,0 indicó mucha satisfacción. Esto indica que los usuarios para el caso de la investigación de Timilsena (2020) no se encuentran

satisfechos debido a la baja calidad del servicio lo cual genera inseguridad en su uso.

Asimismo, Ascarza (2020) publicó una investigación que se fundamentó en identificar la asociación entre la calidad de servicios de saneamiento. Del mismo modo, los elementos tangibles presentaron 75% de nivel regular, la fiabilidad evidenció 43% de nivel regular, a su vez, la capacidad de respuesta obtuvo 83% bajo, por su parte, la seguridad presentó 72% de nivel bueno, y la empatía evidenció 59% de nivel bajo. Finalizó que, no se presentó asociación sig. entre los elementos de estudio, esto contradice lo encontrado en la presente investigación, la causa posiblemente puede ser que la muestra es distinta y que existen factores específicos que pueden afectar las correlaciones entre las variables.

Para el OE4, que buscaba medir la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario, se encontró que el mayor porcentaje de coincidencias se encontraba en el nivel medio con 41,8% (118), seguido con el nivel alto en donde coincidieron un total de 34,0% (96). El grado de relación que existe entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario fue significativo debido a que la significancia fue menor a 0,05 y es positiva, presentando un r de 0,672.

A través de esto, se suscita el concepto de la empatía, que consiste en procurar que el usuario se considere particular. Esto implica un comportamiento individualizado, que genera una opinión positiva de la compañía. Además, el hecho de proponer un servicio individualizado significa conocer mejor las exigencias de cada cliente, lo que es un elemento indispensable para un buen servicio (Hanif y Evanita, 2022). Esto deja claro que la empatía es tratar de darle solución a los requerimientos del cliente y ponerse en sus zapatos para actuar de forma eficiente y humana, lo cual es necesario en cualquier servicio que está en continuo contacto con el cliente.

Para ello, Nusjirwan et al. (2020) elaboraron un artículo enfocado en comprender el rol de la calidad de servicio y lo respectivo a la confianza en el desenvolvimiento de la satisfacción y lealtad del usuario. Indicando que el coeficiente entre los elementos de confianza y la satisfacción del cliente tiene un efecto positivo y significativo de 0,38 con un valor t de 3,76. Asimismo, la confianza

posee un impacto considerable y positivo en la dicha experiencia. Del mismo modo, se considera fundamental optimizar la confianza para aumentar la satisfacción del usuario.

Alam y Mondal (2019) publicaron un artículo que se centró en calificar la calidad de servicio enfocado al índice de satisfacción del usuario. Los hallazgos determinaron que, el servicio de saneamiento posibilita el 58% de nivel de satisfacción moderada de la expectativa del barrio; evidenciándose una relación de

o Esto deja claro que las variables incluyendo la empatía, afecta de forma importante en la satisfacción del usuario.

Para el OE5, se buscó medir la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario. El ajuste más alto se encontró en el medio para la medición de factores tangibles y resultó la satisfacción del usuario con un 45,4% (128), seguido de alto con un total de 27,7% (78) coincidencias. De igual forma, el nivel de asociación entre la medición de los factores físicos y la satisfacción del usuario arrojó ser significativo, debido a que el nivel de significación fue menor a 0,05 y llevó un valor positivo, correspondiente a un r de 0,699.

La tangibilidad se centra en las instalaciones, los materiales, el personal y los equipos de comunicación. Son los espacios físicos que el cliente capta en la instalación. La apariencia de todos también se tiene en cuenta. Los diversos elementos del servicio son las manifestaciones físicas de la prestación del servicio; Entradas, carteles, folletos son ciertos elementos con los que interactúan los usuarios. Comodidad, limpieza y atractivo son características a tener en cuenta (Mappesona et al., 2020)

Partiendo de lo anterior, se comparan los hallazgos con los de Torres (2018), quien realizó un estudio cuyos resultados pusieron de manifiesto que la fiabilidad tenía una r sig. 0,005 con la satisfacción del usuario. Del mismo modo, según la capacidad de respuesta hubo un r sig. 0,130 con la satisfacción del usuario. Así, la seguridad tuvo un r sig. 0,009 con la satisfacción del usuario, la empatía tuvo un r sig. 0,027 con la satisfacción del usuario, y los tangibles tuvieron un r sig. 0,013 con la satisfacción del usuario. Asimismo, el 92% consideró el servicio como satisfactorio, el 1% lo consideró inadecuado y el 7% lo consideró bueno. En cuanto

a la satisfacción de los usuarios, el 84% la consideró satisfactoria y el 16% la consideró inadecuada. Esto concuerda con lo encontrado en la presente tesis, por lo tanto se ratifica que los elementos tangibles afectan de forma positiva y lineal a la satisfacción del cliente, por ello se deben tomar medidas para la mejora continua de las maquinarias y aspectos físicos del servicio.

Tidwell et al. (2022), por su parte, publicaron una investigación que tuvo como objeto calificar las experiencias de los usuarios con base al servicio de saneamiento. Corroboraron por medio del estadístico chi cuadrado, donde hubo altas asociaciones de uso de saneamiento mejorado no privado ($p < 0,05$) y tasas más bajas de saneamiento mejorado privado ($p < 0,001$) que la media nacional urbana. Asimismo, por debajo del 10% de los usuarios indicó dificultades con el servicio, tales como el llenado, fugas, mal olor o no ser sustituido de acuerdo a lo programado. Finalizaron que, dicha calificación comprueba que el saneamiento ofrece un servicio de calidad valorado por los ciudadanos en asentamientos urbanos densos.

Finalmente, se encontró que existe una significativa relación entre la calidad del servicio de limpieza y la satisfacción del usuario en la zona de Cotabambas. Se ha encontrado que mejorar la calidad entregada a los clientes tendrá un impacto significativo en la experiencia del usuario; haciéndolos más satisfechos. Por esta razón, es necesario utilizar planes de gestión de calidad para que la empresa se mantenga en buen estado.

VI. CONCLUSIONES

Primera. La relación entre la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, es significativa debido a que la significancia fue menor a 0,05 y es positiva por lo cual al mejorar una la otra también se incrementa, presentando un r de 0,749.

Segunda. La relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, es significativa debido a que la significancia fue menor a 0,05 y es positiva, presentando un r de 0,620.

Tercera. La relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, es significativa debido a que la significancia fue menor a 0,05 y es positiva, presentando un r de 0,588.

Cuarta. La relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, es significativa debido a que la significancia fue menor a 0,05 y es positiva, presentando un r de 0,569.

Quinta. La relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, es significativa debido a que la significancia fue menor a 0,05 y es positiva, presentando un r de 0,672.

Sexta. La relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, es significativa debido a que la significancia fue menor a 0,05 y es positiva, presentando un r de 0,699.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** A la municipalidad de un distrito de Cotabambas, implementar un sistema de gestión de la calidad, esto con el fin de garantizar el buen funcionamiento del saneamiento a través del tiempo.
- Segunda.** A la municipalidad de un distrito de Cotabambas, se insta a aplicar de forma anual un control del nivel de la satisfacción del usuario con el fin de detectar los puntos débiles del servicio y poder corregirlos.
- Tercera.** La municipalidad de un distrito de Cotabambas, debe crear un departamento de quejas que sea accesible para el usuario del servicio con el fin de mejorar la capacidad de respuesta.
- Cuarta.** Para mantener la seguridad en el servicio la municipalidad de un distrito de Cotabambas, debe garantizar que se mantengan los estándares y hacer seguimiento continuo a sus trabajadores.
- Quinta.** Para el caso de la empatía, la municipalidad de un distrito de Cotabambas, debe crear capacitaciones de forma periódica para enseñar a los trabajadores a lidiar con el trato al cliente y que puedan responder sus dudas de una forma acertada.
- Sexta.** Para poseer una mejor calidad en los elementos tangibles, a la municipalidad de un distrito de Cotabambas, debe implementar un programa de seguimiento para el mantenimiento y cambio de las maquinarias necesarias, así como asegurar que las sedes del servicio tengan una buena presentación.

REFERENCIAS

- Alam, S., & Mondal, M. (2019). Assessment of sanitation service quality in urban slums of Khulna city based on SERVQUAL and AHP model: A case study of railway slum, Khulna, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 8(1), 20–27. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2018.08.002>
- Ascarza, W. (2020). *Calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020*. Universidad César Vallejo.
- Asiamah, N., Frimpong Opuni, F., Aggrey, M., & Adu-Gyamfi, K. (2021). ADAPTED SERVQUAL: A Health Service Quality Scale Incorporating Indicators of Sanitation and Hygiene. *Quality Management in Health Care*, 30(3), 184–193. <https://doi.org/10.1097/QMH.0000000000000269>
- Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento. (2021). *EurEau publica un estudio con las cifras más destacadas del sector del agua urbana en Europa*.
- Baltodano, W. (2021). *Factores de éxito y satisfacción sobre el servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo, 2021*. Universidad César Vallejo.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). *Servicios de agua y saneamiento en América Latina: panorama de acceso y calidad*.
- Biswas, R., Arya, K., Fernandes, V., & Shah, T. (2021). Find A Loo: an app for sanitation governance. *Information, Communication & Society*, 24(11), 1586–1602. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2020.1716038>
- Budiyono, B., Pamungkas, C., & Hanani Darundiati, Y. (2020). The Customer Satisfaction of the Drinking Water in the Coastal of Semarang and the Risk Management. *E3S Web of Conferences*, 202, 05015. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202020205015>
- Chola, C., & Lusaya, S. (2019). An Assessment of Service Quality and Customer Satisfaction levels in Railway Industries: A Case Study of Tanzania Zambia Railway Authority (Tazara) Passenger Train in Zambia. *The International Journal of Multi-Disciplinary Research*.

- Coral, O. (2021). *Calidad del servicio de saneamiento y satisfacción del usuario en el Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, 2021*. Universidad César Vallejo.
- Del Castillo, K. (2021). *Ejecución presupuestal y calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba - 2021*. Universidad César Vallejo.
- Denantes, J., & Donoso, G. (2021). Factors influencing customer satisfaction with water service quality in Chile. *Utilities Policy*, 73, 101295. <https://doi.org/10.1016/j.jup.2021.101295>
- Díaz, P. (2022). *Gestión del servicio del agua y la satisfacción de los usuarios del distrito de Lurín, sector D - Lima 2021*. Universidad César Vallejo.
- Donkor, F., Papadopoulos, T., & Spiegler, V. (2021). The supply chain integration Supply chain sustainability relationship in the UK and Ghana pharmaceutical industry: A stakeholder and contingency perspective. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 155, 102477. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2021.102477>
- Fanzo, M. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque - Chiclayo*. Universidad César Vallejo.
- Ge, Y., Yuan, Q., Wang, Y., & Park, K. (2021). The Structural Relationship among Perceived Service Quality, Perceived Value, and Customer Satisfaction-Focused on Starbucks Reserve Coffee Shops in Shanghai, China. *Sustainability*, 13(15), 8633. <https://doi.org/10.3390/su13158633>
- Guarderas, D. (2022). *Políticas públicas y la atención al cliente en una entidad prestadora de servicios de saneamiento Grau S.A - Piura*. Universidad César Vallejo.
- Guimarães, E. F., Malheiros, T. F., & Marques, R. C. (2016). Inclusive governance: New concept of water supply and sanitation services in social vulnerability areas. *Utilities Policy*, 43, 124-129. <https://doi.org/10.1016/j.jup.2016.06.003>
- Hanif, M., & Evanita, S. (2022). Service quality, customer satisfaction, and customer loyalty. *Operations Management and Information System Studies*, 2(1).

<https://doi.org/10.24036/omiss.v2i1.51>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (McGrawHill (ed.)).
- Hidayatullah, A., Supriadi, B., & Natsir, M. (2021). Improving the Quality of Service and Customer Satisfaction through Trust Company Image. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 4(8).
- Jamaluddin, Baharuddin, Zainal, H., Farwita, S., & Yusriadi, Y. (2019). An analysis of customer satisfaction in Ambon City water supply company. *The 1st International Conference on Engineering, Technology and Social Science*.
- Kayser, G., Loret, J. F., Setty, K., Blaudin De Thé, C., Martin, J., Puigdomenech, C., & Bartram, J. (2019). Water safety plans for water supply utilities in China, Cuba, France, Morocco and Spain: costs, benefits, and enabling environment elements. *Urban Water Journal*, 16(4), 277-288. <https://doi.org/10.1080/1573062X.2019.1669191>
- Kumasi, T. C., & Agbemor, B. D. (2018). Tracking user satisfaction of rural water services in northern Ghana. *Journal of Water, Sanitation and Hygiene for Development*, 8(2), 307-318. <https://doi.org/10.2166/washdev.2018.140>
- Lyimo, B., & Gindo, G. (2022). Water supply and sanitation services towards customer satisfaction. *Olva Academy – School of Researchers*, 96-106(4), 1.
- Mappesona, H., Ikhsani, K., & Ali, H. (2020). Customer purchase decision model, supply chain management and customer satisfaction: product quality and promotion analysis. *Int. J Sup. Chain. Mgt*, 9(1).
- Mattos, K., Warren, J., Eichelberger, L., Kaminsky, J., & Linden, K. G. (2021). Pathways to the successful function and use of mid-tech household water and sanitation systems. *Journal of Water, Sanitation and Hygiene for Development*, 11(6), 994-1005. <https://doi.org/10.2166/washdev.2021.107>
- Ministerio de Vivienda, C. y S. (2021). *Valoración de servicios de saneamiento*.
- Municipalidad provincial de Cotabamba. (2020). *Línea de base para el desarrollo provincial de Cotabambas*. <https://www.muniprovincialcotabambas.gob.pe/Content/Archivos/Normas/LÍNEA DE BASE PARA EL DESARROLLO PROVINCIAL DE COTABAMBAS.pdf>

- Murrar, A., Batra, M., & Rodger, J. (2021). Service quality and customer satisfaction as antecedents of financial sustainability of the water service providers. *The TQM Journal*, 33(8), 1867–1885. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2020-0104>
- Nusjirwan, Regen, R., & Nardo, R. (2020). The Role of Service Quality and Trust in Building Customer Satisfaction and Loyalty. *Budapest Internacional Research and critics institute-Journal*, 3(4). <https://doi.org/10.33258/birci.v3i4.2523>
- Ogata, R., Mahasneh, S., Alananbeh, A., & Fujii, N. (2022). Insights into water service quality in Jordan from key performance indicators and consumer perceptions. *Utilities Policy*, 78, 101406. <https://doi.org/10.1016/j.jup.2022.101406>
- Ohwo, O., & Agusomu, T. D. (2018). Residential Customers Satisfaction with Public Water Provision in Ojota, Nigeria. *European Scientific Journal, ESJ*, 14(23), 117. <https://doi.org/10.19044/esj.2018.v14n23p117>
- Ole Kinisa, G. R. (2019). The Effect of Customer Satisfaction on Sustainable Cash Flow in Urban Water Supply and Sanitation Authorities; A Case Study of Arusha Urban Water Supply and Sanitation. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 9(3), p8729. <https://doi.org/10.29322/IJSRP.9.03.2019.p8729>
- Perú, G. del. (2017). *Decreto supremo N° 007-2017-VIVIENDA*.
- Puente, C. (2018). *Estadística descriptiva e inferencial* (Ediciones). https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57894581/Estadistica_descriptiva_e_inferencial_-_Carlos_De_La_Puente_Viedma-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1665530224&Signature=LTKgXdmy0x2PMOKi69qfxCSZ9xpNSEYvWfTK-Y9yzz8UOZvBiaDRa9ZVd49xkpluFt3fMFETeHURbGGBr-IUqv4
- Ramos, L.A (2015). Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Picsi, 2015.Universidad San Martín de Porres. Lima.
- Disponible en:
https://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf[2018,28 de mayo]

- Rodríguez-Correa, P. A., Garcés-Giraldo, L. F., Valencia-Arias, J. A., & Benjumea-Arias, M. (2022). Calidad del servicio de agua potable para habitantes de Medellín (Colombia): aproximación desde modelos de calidad de servicio. *Información tecnológica*, 33(3), 89-96. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000300089>
- Rustinsyah, R. (2019). Determining the satisfaction level of water user association service quality for supporting sustainable rural development. *Development Studies Research*, 6(1), 118-128. <https://doi.org/10.1080/21665095.2019.1629821>
- Schelbert, V., Meili, D., Alam, M.-U., Simiyu, S., Antwi-Agyei, P., Adjei, K. A., Dwumfour-Asare, B., Rahman, M., Ferdous, S., Sarker, S., Günther, I., & Lüthi, C. (2020). When is shared sanitation acceptable in low-income urban settlements? A user perspective on shared sanitation quality in Kumasi, Kisumu and Dhaka. *Journal of Water, Sanitation and Hygiene for Development*, 10(4), 959-968. <https://doi.org/10.2166/washdev.2020.084>
- Sergio, C. (2019). *Metodología de la investigación científica* (San Marcos E I R (ed.); Decimo nov).
- Shermin, N., & Rahaman, S. N. (2021). Assessment of sanitation service gap in urban slums for tackling COVID-19. *Journal of Urban Management*, 10(3), 230-241. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.06.003>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2).
- Taylor, D. D. J., Slocum, A. H., & Whittle, A. J. (2019). Demand Satisfaction as a Framework for Understanding Intermittent Water Supply Systems. *Water Resources Research*, 55(7), 5217-5237. <https://doi.org/10.1029/2018WR024124>
- Tidwell, J. B., Nyarko, K. B., Ross, I., Dwumfour-Asare, B., & Scott, P. (2022). Evaluation of user experiences for the Clean Team Ghana container-based sanitation service in Kumasi, Ghana. *Journal of Water, Sanitation and Hygiene for Development*, 12(3), 336-346. <https://doi.org/10.2166/washdev.2022.013>

Study in Lekhnath Small Town Water Supply and Sanitation Project. *Technical Journal*, 2(1), 135–148. <https://doi.org/10.3126/tj.v2i1.32851>

Tito, J., Quispe, R., Contreras, A., Casani, M., Huayhua, E., & Zegarra, J. (2020). Level of satisfaction with the drinking water service in the city of Juliaca, the case of the Jorge g water service in the city of Juliaca, the case of the Jorge Chávez urbanization. *Revista de Investigación Científica*, 3(1), 91–102.

Torres, F. (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*. Universidad César Vallejo.

VanRiper, F., Russel, K. C., Tillias, D., Tilt, J., & Laporte, J. (2022). Container-based sanitation in urban Haiti: how can it improve human rights as a component of citywide inclusive sanitation? *H2Open Journal*, 5(1), 135–152. <https://doi.org/10.2166/h2oj.2022.037>

Xie, C., & Sun, Z. (2021). Influence of perceived quality on customer satisfaction in different stages of services. *Nankai Business Review International*, 12(2), 258–280. <https://doi.org/10.1108/NBRI-01-2020-0004>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio de saneamiento	Supone integrar un servicio excelente con una calidad que se prolonga a todo el mundo y que pone en marcha una acción en cadena de los que se aprovechan de él (Ole, 2019).	Es dar el mejor servicio posible de saneamiento para poder cumplir con las expectativas del cliente y que estén conforme.	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso - Atención a las observaciones - Atención a quejas - Calidez - Prontitud - Calidad - Generación de confianza - Credibilidad - Preocupación - Comunicación - Comodidad 	Ordinal
Satisfacción del usuario	Hace referencia a que los productos o servicios se encuentran conectados con la percepción que tenga el usuario en base al cumplimiento del servicio (Fanzo, 2021).	Es que el usuario del servicio este satisfecho con los resultados finales del mismo, y con ello seguir perpetuando la contratación.	Expectativas Percepción Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las necesidades - Conocimientos - Preparación del personal - Confianza - Inconvenientes - Fidelidad - Seguridad - Resultados 	Ordinal

Anexo 2. Instrumento (cuestionario)

CUESTIONARIO

Estimados, el objetivo de este cuestionario tiene por objetivo Determinar la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022

DATOS ESPECÍFICOS

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Este cuestionario es anónimo. Es importante que responda todas las interrogantes con veracidad. Gracias por su valioso aporte.

ÍTEMS		Escala Likert				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Variable I: Calidad de servicio de saneamiento						
<i>D1: Fiabilidad</i>						
1	Cuando usted tiene una queja, problema y/o reclamo, los colaboradores muestran un sincero interés en solucionarlo					
2	Realizan el trabajo en el tiempo esperado					
3	El servicio de saneamiento cumple con los servicios complementarios que ofrece					
4	Los colaboradores del servicio de saneamiento, realiza bien el servicio que Ud. solicita					
<i>D2: Capacidad de respuesta</i>						
5	Los colaboradores del servicio de saneamiento ofrecen un servicio eficiente					
6	Los colaboradores del servicio de saneamiento, actúan de inmediato ante alguna dificultad					
7	Los colaboradores del servicio de saneamiento, le brindan un servicio que cumple con sus expectativas					
<i>D3: Seguridad</i>						
8	El comportamiento de los colaboradores le transmiten confianza					
9	El servicio le genera confianza en general					
10	Cree que el servicio es sólido y de buena credibilidad					
<i>D4: Empatía</i>						
11	Los trabajadores se preocupan por su interés y su servicio					
12	Los trabajadores comprenden las necesidades específicas de sus clientes					
13	Los trabajadores se muestran dispuestos a ayudar a los clientes					

14	Los trabajadores tratan al cliente con cortesía					
D5: Elementos tangibles						
15	Los camiones de recolección están en buen estado					
16	Los trabajadores usan uniforme					
17	Las unidades de recolección están debidamente identificadas					
Variable II: Satisfacción del usuario						
D1: Expectativas						
18	El profesionalismo de los trabajadores es el esperado					
19	De acuerdo a su experiencia con la calidad de servicio se siente satisfecho					
20	El servicio cumple con sus necesidades eficientemente					
21	Los trabajadores responden de la mejor forma dudas en caso de preguntarles sobre el servicio					
22	El personal está preparado para hacer su labor de forma adecuada					
23	La cloración del agua es óptica y se encuentra dentro de los parámetros establecidos					
24	El abastecimiento de agua es permanente					
D2: Percepción						
25	Pienso que este servicio es el que mayor beneficio me brinda					
26	Cuando he tenido inconvenientes los trabajadores me lo han solucionado					
27	El servicio me hace sentir confiado de que seguirá cumpliendo con lo prometido					
D3: Conformidad						
28	Me siento seguro con el servicio					
29	Los resultados del servicio son buenos					

Anexo 3. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>General</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.</p>	<p>General</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.</p>		
<p>Específicos</p> <p>a) ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022?</p> <p>d) ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022?</p> <p>e) ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022?</p>	<p>Específicos</p> <p>a) Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.</p> <p>b) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.</p> <p>c) Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.</p> <p>d) Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.</p> <p>e) Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.</p>	<p>Específicas</p> <p>a) Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.</p> <p>b) Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.</p> <p>c) Existe una relación significativa relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.</p> <p>d) Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.</p> <p>e) Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022.</p>	<p>V1: Calidad del servicio de saneamiento</p> <p>V2: Satisfacción del usuario</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: no experimental transversal</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario con escala Likert</p> <p>Población y muestra: 282 usuarios del servicio</p>

Anexo 4. Cálculo de la muestra

Se muestra a continuación la ecuación para el cálculo poblacional de una población finita, que fue utilizada para determinar la muestra del presente estudio.

N = Tamaño de la población = 13,985

Z = Nivel de confianza = 1.96 (95%)

E = Margen de error = 0.05 (5%)

p = probabilidad de que ocurra el evento = 75% = 0.75

q = probabilidad de que no ocurra el evento = $(p-1)$ = 0.25

$$n = \frac{NZ^2p.q}{[N - 1]E^2 + [Z^2p.q]}$$

$$n = 282$$

Anexo 5. Validación de expertos



DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LA VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

I. Variable 1: Calidad de servicio de saneamiento

Supone integrar un servicio excelente con una calidad que se prolonga a todo el mundo y que pone en marcha una acción en cadena de los que se aprovechan de él (Ole, 2019).

Dimensiones:

Dimensión 1:

Fiabilidad: consiste en la habilidad de la compañía que proporciona el servicio para entregarlo de manera fidedigna, precisa y concienzuda. Dentro del término fiabilidad se encuentran la exactitud y todos los factores que sirven para que el consumidor perciba la competitividad de su sociedad (Budiyono et al., 2020).

Dimensión 2:

Capacidad de respuesta: comprende la actitud de asistencia al cliente y la rapidez en la entrega del servicio; asimismo, el cumplimiento de los cometidos en el momento oportuno se incluye en este tema, así como la facilidad de acceso al cliente por parte de la organización, esto es, la manera de contactar con el cliente y la posibilidad de efectuar la entrega (VanRiper et al., 2022).

Dimensión 3:

Seguridad: formada por la impresión que tiene el cliente cuando encomienda sus asuntos a una organización y está seguro de que se resolverán de la mejor forma imaginable (Taylor et al., 2019).

Dimensión 4:

Empatía: consiste en procurar que el usuario se considere particular. Esto implica un comportamiento individualizado, como el de una persona especial, que genera una opinión positiva de la compañía. Cabe destacar que no todos los sistemas permiten brindar un trato diferenciado, como es el caso del transporte público (Hanif y Evanita, 2022).

Dimensión 5:

Elementos tangibles: se centra en las instalaciones, el material, el personal y los equipos de comunicación. Se trata de los espacios físicos que el cliente capta en el establecimiento. También se tiene en cuenta el aspecto de las personas. La limpieza, el olor y la ropa son características que el cliente percibe a primera vista (Mappesona et al., 2020).

II. Variable 2: Satisfacción del usuario

Hace referencia a que los productos o servicios se encuentran conectados con la percepción que tenga el usuario en base al cumplimiento del servicio (Fanzo, 2021).

Dimensiones:

Dimensión 1:

Expectativas: estas hacen referencias a las respuestas, acciones, estándares y servicios de calidad que los usuarios están adaptados a recibir por parte de una entidad, esto es pues, todo lo que el cliente espera de una organización (Del Castillo, 2021).

Dimensión 2:

Percepción: la forma en la que el usuario da a conocer sus pensamientos respecto a los productos o servicios que consiguen en función con sus expectativas, contrastando sus aspiraciones con lo que obtienen. Asimismo, implica cómo el cliente estima que la entidad o empresa está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo con la forma en como este valora lo que obtiene (Suárez et al., 2019).

Dimensión 3:

Conformidad: hace referencia al grado de cumplimiento que las organizaciones o compañías llevan a cabo con determinados servicios o productos a fin de conseguir la lealtad y simpatía de los usuarios y disminuir las críticas de estos (Baltodano, 2021).

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO

Estimados, el objetivo de este cuestionario tiene por objetivo Determinar la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022

DATOS ESPECÍFICOS

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Este

cuestionario es anónimo. Es importante que todas las interrogantes con veracidad. Gracias por su valioso aporte.

responda



ÍTEMS	Escala Likert				
	N	CN	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
Variable I: Calidad de servicio de saneamiento					
<i>D1: Fiabilidad</i>					
1	Cuando usted tiene una queja, problema y/o reclamo, los colaboradores muestran un sincero interés en solucionarlo				
2	Realizan el trabajo en el tiempo esperado				
3	El servicio de saneamiento cumple con los servicios complementarios que ofrece				
4	Los colaboradores del servicio de saneamiento, realiza bien el servicio que Ud. solicita				
<i>D2: Capacidad de respuesta</i>					
5	Los colaboradores del servicio de saneamiento ofrecen un servicio eficiente				
6	Los colaboradores del servicio de saneamiento, actúan de inmediato ante alguna dificultad				
7	Los colaboradores del servicio de saneamiento, le brindan un servicio que cumple con sus expectativas				
<i>D3: Seguridad</i>					
8	El comportamiento de los colaboradores le transmiten confianza				
9	El servicio le genera confianza en general				
10	Cree que el servicio es sólido y de buena credibilidad				
<i>D4: Empatía</i>					
11	Los trabajadores se preocupan por su interés y su servicio				
12	Los trabajadores comprenden las necesidades específicas de sus clientes				

13	Los trabajadores se muestran dispuestos a ayudar a los clientes					
14	Los trabajadores tratan al cliente con cortesía					
<i>D5: Elementos tangibles</i>						
15	Los camiones de recolección están en buen estado					
16	Los trabajadores usan uniforme					
17	Las unidades de recolección están debidamente identificadas					
Variable II: Satisfacción del usuario						
<i>D1: Expectativas</i>						
18	El profesionalismo de los trabajadores es el esperado					
19	De acuerdo a su experiencia con la calidad de servicio se siente satisfecho					
20	El servicio cumple con sus necesidades eficientemente					
21	Los trabajadores responden de la mejor forma dudas en caso de preguntarles sobre el servicio					
22	El personal está preparado para hacer su labor de forma adecuada					
23	La cloración del agua es óptima y se encuentra dentro de los parámetros establecidos					
24	El abastecimiento de agua es permanente					
<i>D2: Percepción</i>						
25	Pienso que este servicio es el que mayor beneficio me brinda					
26	Cuando he tenido inconvenientes los trabajadores me lo han solucionado					
27	El servicio me hace sentir confiado de que seguirá cumpliendo con lo prometido					
<i>D3: Conformidad</i>						
28	Me siento seguro con el servicio					
29	Los resultados del servicio son buenos					

Operacionalización de la variable

V1: Calidad de servicio de saneamiento

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
 Calidad del servicio de saneamiento	Supone integrar un servicio excelente con una calidad que se prolonga a todo el mundo y que pone en marcha una acción en cadena de los que se aprovechan de él (Ole, 2019).	Es dar el mejor servicio posible de saneamiento para poder cumplir con las expectativas del cliente y que estén conforme.	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles	- Compromiso - Atención a las observaciones - Atención a quejas - Calidez - Prontitud - Calidad - Generación de confianza - Credibilidad - Preocupación - Comunicación - Comodidad	Ordinal

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO DE SANEAMIENTO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	Cuando usted tiene una queja, problema y/o reclamo, los colaboradores muestran un sincero interés en solucionarlo	X		X		X		
2	Realizan el trabajo en el tiempo esperado	X		X		X		
3	El servicio de saneamiento cumple con los servicios complementarios que ofrece	X		X		X		
4	Los colaboradores del servicio de saneamiento, realiza bien el servicio que Ud. solicita	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los colaboradores del servicio de saneamiento ofrecen un servicio eficiente	X		X		X		
6	Los colaboradores del servicio de saneamiento, actúan de inmediato ante alguna dificultad	X		X		X		
7	Los colaboradores del servicio de saneamiento, le brindan un servicio que cumple con sus expectativas	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
8	El comportamiento de los colaboradores le transmiten confianza	X		X		X		
9	El servicio le genera confianza en general	X		X		X		
10	Cree que el servicio es sólido y de buena credibilidad	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los trabajadores se preocupan por su interés y su servicio	X		X		X		
12	Los trabajadores comprenden las necesidades específicas de sus clientes	X		X		X		
13	Los trabajadores se muestran dispuestos a ayudar a los clientes	X		X		X		
14	Los trabajadores tratan al cliente con cortesía	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los camiones de recolección están en buen estado	X		X		X		
16	Los trabajadores usan uniforme	X		X		X		
17	Las unidades de recolección están debidamente identificadas	X		X		X		

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO DE SANEAMIENTO

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: U. Antero Quispe Tito

DNI: 42957109

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

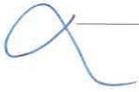
...02... de noviembre de 2022



Nombre: **U. ANTERO QUISPE TTITO**
DNI : **42957109**
Celular : **984000685**

V2: Satisfacción del usuario

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Hace referencia a que los productos o servicios se encuentran conectados con la percepción que tenga el usuario en base al cumplimiento del servicio (Fanzo, 2021).	Es que el usuario del servicio este satisfecho con los resultados finales del mismo, y con ello seguir perpetuando la contratación.	Expectativas Percepción Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las necesidades - Conocimientos - Preparación del personal - Confianza - Inconvenientes - Fidelidad - Seguridad - Resultados 	Ordinal



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Expectativas							
1	El profesionalismo de los trabajadores es el esperado	X		X		X		
2	De acuerdo a su experiencia con la calidad de servicio se siente satisfecho	X		X		X		
3	El servicio cumple con sus necesidades eficientemente	X		X		X		
4	Los trabajadores responden de la mejor forma dudas en caso de preguntarles sobre el servicio	X		X		X		
5	El personal está preparado para hacer su labor de forma adecuada	X		X		X		
6	La cloración del agua es óptima y se encuentra dentro de los parámetros establecidos	X		X		X		
7	El abastecimiento de agua es permanente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Percepción	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Pienso que este servicio es el que mayor beneficio me brinda	X		X		X		
9	Cuando he tenido inconvenientes los trabajadores me lo han solucionado	X		X				
10	El servicio me hace sentir confiado de que seguirá cumpliendo con lo prometido	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Conformidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Me siento seguro con el servicio	X		X		X		
12	Los resultados del servicio son buenos	X		X		X		

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: U. Antero Quispe Ttito

DNI: 42957109

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...02... de noviembre de 2022



Firma del experto informante
Nombre: **U. ANTERO QUISPE TTITO**
DNI : 42957109
Celular : 984000685

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mag.: Posfino Gutierrez Paniura

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos; y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título del Trabajo de mi investigación es: **“Calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario de un distrito de la provincia de Cotabambas, 2022”** y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,



Nombre: GABRIEL VARGAS QUÍÑONEZ.
D.N.I: 44601247
Correo: GVQLIBRA@GMAIL.COM
Celular: 984135904

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LA VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

I. Variable 1: Calidad de servicio de saneamiento

Supone integrar un servicio excelente con una calidad que se prolonga a todo el mundo y que pone en marcha una acción en cadena de los que se aprovechan de él (Ole, 2019).

Dimensiones:

Dimensión 1:

Fiabilidad: consiste en la habilidad de la compañía que proporciona el servicio para entregarlo de manera fidedigna, precisa y concienzuda. Dentro del término fiabilidad se encuentran la exactitud y todos los factores que sirven para que el consumidor perciba la competitividad de su sociedad (Budiyono et al., 2020).

Dimensión 2:

Capacidad de respuesta: comprende la actitud de asistencia al cliente y la rapidez en la entrega del servicio; asimismo, el cumplimiento de los cometidos en el momento oportuno se incluye en este tema, así como la facilidad de acceso al cliente por parte de la organización, esto es, la manera de contactar con el cliente y la posibilidad de efectuar la entrega (VanRiper et al., 2022).

Dimensión 3:

Seguridad: formada por la impresión que tiene el cliente cuando encomienda sus asuntos a una organización y está seguro de que se resolverán de la mejor forma imaginable (Taylor et al., 2019).

Dimensión 4:

Empatía: consiste en procurar que el usuario se considere particular. Esto implica un comportamiento individualizado, como el de una persona especial, que genera una opinión positiva de la compañía. Cabe destacar que no todos los sistemas permiten brindar un trato diferenciado, como es el caso del transporte público (Hanif y Evanita, 2022).

Dimensión 5:

Elementos tangibles: se centra en las instalaciones, el material, el personal y los equipos de comunicación. Se trata de los espacios físicos que el cliente capta en el establecimiento. También se tiene en cuenta el aspecto de las personas. La limpieza, el olor y la ropa son características que el cliente percibe a primera vista (Mappesona et al., 2020).

II. Variable 2: Satisfacción del usuario

Hace referencia a que los productos o servicios se encuentran conectados con la percepción que tenga el usuario en base al cumplimiento del servicio (Fanzo, 2021).

Dimensiones:

Dimensión 1:

Expectativas: estas hacen referencias a las respuestas, acciones, estándares y servicios de calidad que los usuarios están adaptados a recibir por parte de una entidad, esto es pues, todo lo que el cliente espera de una organización (Del Castillo, 2021).

Dimensión 2:

Percepción: la forma en la que el usuario da a conocer sus pensamientos respecto a los productos o servicios que consiguen en función con sus expectativas, contrastando sus aspiraciones con lo que obtienen. Asimismo, implica cómo el cliente estima que la entidad o empresa está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo con la forma en como este valora lo que obtiene (Suárez et al., 2019).

Dimensión 3:

Conformidad: hace referencia al grado de cumplimiento que las organizaciones o compañías llevan a cabo con determinados servicios o productos a fin de conseguir la lealtad y simpatía de los usuarios y disminuir las críticas de estos (Baltodano, 2021).

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

Estimados, el objetivo de este cuestionario tiene por objetivo Determinar la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022

DATOS ESPECÍFICOS

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Este

cuestionario es anónimo. Es importante que todas las interrogantes con veracidad. Gracias por su valioso aporte.

responda

ÍTEMS		Escala Likert				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Variable I: Calidad de servicio de saneamiento						
<i>D1: Fiabilidad</i>						
1	Cuando usted tiene una queja, problema y/o reclamo, los colaboradores muestran un sincero interés en solucionarlo					
2	Realizan el trabajo en el tiempo esperado					
3	El servicio de saneamiento cumple con los servicios complementarios que ofrece					
4	Los colaboradores del servicio de saneamiento, realiza bien el servicio que Ud. solicita					
<i>D2: Capacidad de respuesta</i>						
5	Los colaboradores del servicio de saneamiento ofrecen un servicio eficiente					
6	Los colaboradores del servicio de saneamiento, actúan de inmediato ante alguna dificultad					
7	Los colaboradores del servicio de saneamiento, le brindan un servicio que cumple con sus expectativas					
<i>D3: Seguridad</i>						
8	El comportamiento de los colaboradores le transmiten confianza					
9	El servicio le genera confianza en general					
10	Cree que el servicio es sólido y de buena credibilidad					
<i>D4: Empatía</i>						
11	Los trabajadores se preocupan por su interés y su servicio					
12	Los trabajadores comprenden las necesidades específicas de sus clientes					

13	Los trabajadores se muestran dispuestos a ayudar a los clientes					
14	Los trabajadores tratan al cliente con cortesía					
D5: Elementos tangibles						
15	Los camiones de recolección están en buen estado					
16	Los trabajadores usan uniforme					
17	Las unidades de recolección están debidamente identificadas					
Variable II: Satisfacción del usuario						
D1: Expectativas						
18	El profesionalismo de los trabajadores es el esperado					
19	De acuerdo a su experiencia con la calidad de servicio se siente satisfecho					
20	El servicio cumple con sus necesidades eficientemente					
21	Los trabajadores responden de la mejor forma dudas en caso de preguntarles sobre el servicio					
22	El personal está preparado para hacer su labor de forma adecuada					
23	La cloración del agua es óptima y se encuentra dentro de los parámetros establecidos					
24	El abastecimiento de agua es permanente					
D2: Percepción						
25	Pienso que este servicio es el que mayor beneficio me brinda					
26	Cuando he tenido inconvenientes los trabajadores me lo han solucionado					
27	El servicio me hace sentir confiado de que seguirá cumpliendo con lo prometido					
D3: Conformidad						
28	Me siento seguro con el servicio					
29	Los resultados del servicio son buenos					

Operacionalización de la variable

V1: Calidad de servicio de saneamiento

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio de saneamiento	Supone integrar un servicio excelente con una calidad que se prolonga a todo el mundo y que pone en marcha una acción en cadena de los que se aprovechan de él (Ole, 2019).	Es dar el mejor servicio posible de saneamiento para poder cumplir con las expectativas del cliente y que estén conforme.	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles	- Compromiso - Atención a las observaciones - Atención a quejas - Calidez - Prontitud - Calidad - Generación de confianza - Credibilidad - Preocupación - Comunicación - Comodidad	Ordinal

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO DE SANEAMIENTO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	Cuando usted tiene una queja, problema y/o reclamo, los colaboradores muestran un sincero interés en solucionarlo	X		X		X		
2	Realizan el trabajo en el tiempo esperado	X		X		X		
3	El servicio de saneamiento cumple con los servicios complementarios que ofrece	X		X		X		
4	Los colaboradores del servicio de saneamiento, realiza bien el servicio que Ud. solicita	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los colaboradores del servicio de saneamiento ofrecen un servicio eficiente	X		X		X		
6	Los colaboradores del servicio de saneamiento, actúan de inmediato ante alguna dificultad	X		X		X		
7	Los colaboradores del servicio de saneamiento, le brindan un servicio que cumple con sus expectativas	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
8	El comportamiento de los colaboradores le transmiten confianza	X		X		X		
9	El servicio le genera confianza en general	X		X		X		
10	Cree que el servicio es sólido y de buena credibilidad	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los trabajadores se preocupan por su interés y su servicio	X		X		X		
12	Los trabajadores comprenden las necesidades específicas de sus clientes	X		X		X		
13	Los trabajadores se muestran dispuestos a ayudar a los clientes	X		X		X		
14	Los trabajadores tratan al cliente con cortesía	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los camiones de recolección están en buen estado	X		X		X		
16	Los trabajadores usan uniforme	X		X		X		
17	Las unidades de recolección están debidamente identificadas	X		X		X		

PROCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO DE SANEAMIENTO

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Mag: PORFIRIO GUTIÉRREZ PANIURA

DNI: 42185374

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...02... de noviembre de 2022


Nombre: PORFIRIO GUTIÉRREZ PANIURA
DNI : 42185374
Celular : 980617756

V2: Satisfacción del usuario

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Hace referencia a que los productos o servicios se encuentran conectados con la percepción que tenga el usuario en base al cumplimiento del servicio (Fanzo, 2021).	Es que el usuario del servicio este satisfecho con los resultados finales del mismo, y con ello seguir perpetuando la contratación.	Expectativas Percepción Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las necesidades - Conocimientos - Preparación del personal - Confianza - Inconvenientes - Fidelidad - Seguridad - Resultados 	Ordinal

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Expectativas								
1	El profesionalismo de los trabajadores es el esperado	X		X		X		
2	De acuerdo a su experiencia con la calidad de servicio se siente satisfecho	X		X		X		
3	El servicio cumple con sus necesidades eficientemente	X		X		X		
4	Los trabajadores responden de la mejor forma dudas en caso de preguntarles sobre el servicio	X		X		X		
5	El personal está preparado para hacer su labor de forma adecuada	X		X		X		
6	La cloración del agua es óptima y se encuentra dentro de los parámetros establecidos	X		X		X		
7	El abastecimiento de agua es permanente	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Percepción		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Pienso que este servicio es el que mayor beneficio me brinda	X		X		X		
9	Cuando he tenido inconvenientes los trabajadores me lo han solucionado	X		X		X		
10	El servicio me hace sentir confiado de que seguirá cumpliendo con lo prometido	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Conformidad		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Me siento seguro con el servicio	X		X		X		
12	Los resultados del servicio son buenos	X		X		X		

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: PORFIRIO GUTIÉRREZ PANIURA

DNI: 42185374

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..02... de noviembre de 2022



Nombre: **PORFIRIO GUTIÉRREZ PANIURA**
DNI : **42185374**
Celular : **980617756**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mag.: Cesar Augusto Ceama Zenteno

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos; y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título del Trabajo de mi investigación es: **“Calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario de un distrito de la provincia de Cotabambas, 2022”** y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,



Nombre : GABRIEL VARGAS QUIÑONEZ.
D.N.I: 44601247
Correo: GVQLIBRA@GMAIL.COM
Celular: 984135904

CARTA DE PRESENTACIÓN

I. Variable 1: Calidad de servicio de saneamiento

Supone integrar un servicio excelente con una calidad que se prolonga a todo el mundo y que pone en marcha una acción en cadena de los que se aprovechan de él (Ole, 2019).

Dimensiones:

Dimensión 1:

Fiabilidad: consiste en la habilidad de la compañía que proporciona el servicio para entregarlo de manera fidedigna, precisa y concienzuda. Dentro del término fiabilidad se encuentran la exactitud y todos los factores que sirven para que el consumidor perciba la competitividad de su sociedad (Budiyono et al., 2020).

Dimensión 2:

Capacidad de respuesta: comprende la actitud de asistencia al cliente y la rapidez en la entrega del servicio; asimismo, el cumplimiento de los cometidos en el momento oportuno se incluye en este tema, así como la facilidad de acceso al cliente por parte de la organización, esto es, la manera de contactar con el cliente y la posibilidad de efectuar la entrega (VanRiper et al., 2022).

Dimensión 3:

Seguridad: formada por la impresión que tiene el cliente cuando encomienda sus asuntos a una organización y está seguro de que se resolverán de la mejor forma imaginable (Taylor et al., 2019).

Dimensión 4:

Empatía: consiste en procurar que el usuario se considere particular. Esto implica un comportamiento individualizado, como el de una persona especial, que genera una opinión positiva de la compañía. Cabe destacar que no todos los sistemas permiten brindar un trato diferenciado, como es el caso del transporte público (Hanif y Evanita, 2022).

Dimensión 5:

Elementos tangibles: se centra en las instalaciones, el material, el personal y los equipos de comunicación. Se trata de los espacios físicos que el cliente capta en el establecimiento. También se tiene en cuenta el aspecto de las personas. La limpieza, el olor y la ropa son características que el cliente percibe a primera vista (Mappesona et al., 2020).

II. Variable 2: Satisfacción del usuario

Hace referencia a que los productos o servicios se encuentran conectados con la percepción que tenga el usuario en base al cumplimiento del servicio (Fanzo, 2021).

Dimensiones:

Dimensión 1:

Expectativas: estas hacen referencias a las respuestas, acciones, estándares y servicios de calidad que los usuarios están adaptados a recibir por parte de una entidad, esto es pues, todo lo que el cliente espera de una organización (Del Castillo, 2021).

Dimensión 2:

Percepción: la forma en la que el usuario da a conocer sus pensamientos respecto a los productos o servicios que consiguen en función con sus expectativas, contrastando sus aspiraciones con lo que obtienen. Asimismo, implica cómo el cliente estima que la entidad o empresa está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo con la forma en como este valora lo que obtiene (Suárez et al., 2019).

Dimensión 3:

Conformidad: hace referencia al grado de cumplimiento que las organizaciones o compañías llevan a cabo con determinados servicios o productos a fin de conseguir la lealtad y simpatía de los usuarios y disminuir las críticas de estos (Baltodano, 2021).

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO

Estimados, el objetivo de este cuestionario tiene por objetivo Determinar la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario en un distrito de la Provincia de Cotabambas, 2022

DATOS ESPECÍFICOS

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Este

cuestionario es anónimo. Es importante que todas las interrogantes con veracidad. Gracias por su valioso aporte.

responda

ÍTEMS	Escala Likert				
	N	CN	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
Variable I: Calidad de servicio de saneamiento					
<i>D1: Fiabilidad</i>					
1	Cuando usted tiene una queja, problema y/o reclamo, los colaboradores muestran un sincero interés en solucionarlo				
2	Realizan el trabajo en el tiempo esperado				
3	El servicio de saneamiento cumple con los servicios complementarios que ofrece				
4	Los colaboradores del servicio de saneamiento, realiza bien el servicio que Ud. solicita				
<i>D2: Capacidad de respuesta</i>					
5	Los colaboradores del servicio de saneamiento ofrecen un servicio eficiente				
6	Los colaboradores del servicio de saneamiento, actúan de inmediato ante alguna dificultad				
7	Los colaboradores del servicio de saneamiento, le brindan un servicio que cumple con sus expectativas				
<i>D3: Seguridad</i>					
8	El comportamiento de los colaboradores le transmiten confianza				
9	El servicio le genera confianza en general				
10	Cree que el servicio es sólido y de buena credibilidad				
<i>D4: Empatía</i>					
11	Los trabajadores se preocupan por su interés y su servicio				
12	Los trabajadores comprenden las necesidades específicas de sus clientes				

13	Los trabajadores se muestran dispuestos a ayudar a los clientes						
14	Los trabajadores tratan al cliente con cortesía						
D5: Elementos tangibles							
15	Los camiones de recolección están en buen estado						
16	Los trabajadores usan uniforme						
17	Las unidades de recolección están debidamente identificadas						
Variable II: Satisfacción del usuario							
D1: Expectativas							
18	El profesionalismo de los trabajadores es el esperado						
19	De acuerdo a su experiencia con la calidad de servicio se siente satisfecho						
20	El servicio cumple con sus necesidades eficientemente						
21	Los trabajadores responden de la mejor forma dudas en caso de preguntarles sobre el servicio						
22	El personal está preparado para hacer su labor de forma adecuada						
23	La cloración del agua es óptima y se encuentra dentro de los parámetros establecidos						
24	El abastecimiento de agua es permanente						
D2: Percepción							
25	Pienso que este servicio es el que mayor beneficio me brinda						
26	Cuando he tenido inconvenientes los trabajadores me lo han solucionado						
27	El servicio me hace sentir confiado de que seguirá cumpliendo con lo prometido						
D3: Conformidad							
28	Me siento seguro con el servicio						
29	Los resultados del servicio son buenos						

Operacionalización de la variable

V1: Calidad de servicio de saneamiento

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio de saneamiento	Supone integrar un servicio excelente con una calidad que se prolonga a todo el mundo y que pone en marcha una acción en cadena de los que se aprovechan de él (Ole, 2019).	Es dar el mejor servicio posible de saneamiento para poder cumplir con las expectativas del cliente y que estén conforme.	Fiabilidad	- Compromiso - Atención a las observaciones	Ordinal
			Capacidad de respuesta	- Atención a quejas - Calidez - Prontitud - Calidad	
				Seguridad	
			Empatía	- Preocupación - Comunicación	
			Elementos tangibles	- Comodidad	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO DE SANEAMIENTO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	Cuando usted tiene una queja, problema y/o reclamo, los colaboradores muestran un sincero interés en solucionarlo	X		X		X		
2	Realizan el trabajo en el tiempo esperado	X		X		X		
3	El servicio de saneamiento cumple con los servicios complementarios que ofrece	X		X		X		
4	Los colaboradores del servicio de saneamiento, realiza bien el servicio que Ud. solicita	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta								
5	Los colaboradores del servicio de saneamiento ofrecen un servicio eficiente	X		X		X		
6	Los colaboradores del servicio de saneamiento, actúan de inmediato ante alguna dificultad	X		X		X		
7	Los colaboradores del servicio de saneamiento, le brindan un servicio que cumple con sus expectativas	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
8	El comportamiento de los colaboradores le transmiten confianza	X		X		X		
9	El servicio le genera confianza en general	X		X		X		
10	Cree que el servicio es sólido y de buena credibilidad	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía								
11	Los trabajadores se preocupan por su interés y su servicio	X		X		X		
12	Los trabajadores comprenden las necesidades específicas de sus clientes	X		X		X		
13	Los trabajadores se muestran dispuestos a ayudar a los clientes	X		X		X		
14	Los trabajadores tratan al cliente con cortesía	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles								
15	Los camiones de recolección están en buen estado	X		X		X		
16	Los trabajadores usan uniforme	X		X		X		
17	Las unidades de recolección están debidamente identificadas	X		X		X		

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO DE SANEAMIENTO

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: CCAMA ZENTENO CESAR AUGUSTO

DNI: 45623571

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CESAR AUGUSTO CCAMA ZENTENO
Ingeniero De Sistemas E Informática
CIP N° 243368

Firma del experto informante

02 de Noviembre de 2022

V2: Satisfacción del usuario

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Hace referencia a que los productos o servicios se encuentran conectados con la percepción que tenga el usuario en base al cumplimiento del servicio (Fanzo, 2021).	Es que el usuario del servicio este satisfecho con los resultados finales del mismo, y con ello seguir perpetuando la contratación.	Expectativas Percepción Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de las necesidades - Conocimientos - Preparación del personal - Confianza - Inconvenientes - Fidelidad - Seguridad - Resultados 	Ordinal

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Expectativas								
1	El profesionalismo de los trabajadores es el esperado	X		X		X		
2	De acuerdo a su experiencia con la calidad de servicio se siente satisfecho	X		X		X		
3	El servicio cumple con sus necesidades eficientemente	X		X		X		
4	Los trabajadores responden de la mejor forma dudas en caso de preguntarles sobre el servicio	X		X		X		
5	El personal está preparado para hacer su labor de forma adecuada	X		X		X		
6	La cloración del agua es óptima y se encuentra dentro de los parámetros establecidos	X		X		X		
7	El abastecimiento de agua es permanente	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Percepción		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Pienso que este servicio es el que mayor beneficio me brinda	X		X		X		
9	Cuando he tenido inconvenientes los trabajadores me lo han solucionado	X		X		X		
10	El servicio me hace sentir confiado de que seguirá cumpliendo con lo prometido	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Conformidad		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Me siento seguro con el servicio	X		X		X		
12	Los resultados del servicio son buenos	X		X		X		

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: CCAMA ZENTENO CESAR AUGUSTO

DNI: 45623571

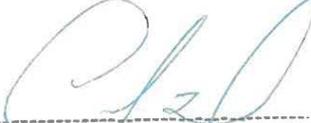
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de Noviembre de 2022



CESAR AUGUSTO CCAMA ZENTENO
Ingeniero De Sistemas E Informática
CIP N° 243288

Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mag.: U. Antonio Quispe Hito

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos; y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título del Trabajo de mi investigación es: **“Calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario de un distrito de la provincia de Cotabambas, 2022”** y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,



Nombre: GABRIEL VARGAS QUIÑONEZ.
D.N.I: 44601247
Correo: GVQLIBRA@GMAIL.COM
Celular: 984135904

Anexo 6. Confiabilidad

Para la confiabilidad se aplicó el instrumento a 15 personas y se midió el alfa de Cronbach con ayuda del programa SPSS, arrojando lo siguiente:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	29

Como se puede observar la encuesta es fiable ya que el alfa se acerca considerablemente a la unidad.

Anexo 7. Base de datos

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29
1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
2	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
6	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
7	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
8	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
9	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
10	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
11	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
12	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
13	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
14	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3
19	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
20	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	3	2	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2
21	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
22	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
23	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4

25	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3			
26	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	
27	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
28	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
30	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
31	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
32	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	
33	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	
34	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
35	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	
36	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	
37	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	
39	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
40	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	
41	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
42	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
43	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	
44	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	
45	2	3	2	2	2	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	
46	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
47	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
48	2	3	1	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	4	3	5	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	
49	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
50	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
51	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	
52	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	

53	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
54	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	
55	2	1	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	4	3	2	4	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	
56	2	2	2	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2	3	4	5	1	2	2	3	2	2	
57	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	3	5	4	3	2	3	2	3	3	
58	1	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	
59	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	
60	3	4	3	3	2	3	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	2	
61	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
62	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	
63	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	
64	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
65	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
66	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3
68	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	
69	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
70	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	
71	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
72	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	
73	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	
74	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	
75	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	
76	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
77	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	
78	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
79	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
80	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3

81	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4		
82	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4		
83	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
84	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4		
85	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4	3
86	3	4	2	3	3	2	2	2	1	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4		
87	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	5	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3
88	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	
89	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
90	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
91	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3
92	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
93	4	3	4	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
94	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
95	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	2	1	4	2	1	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3
96	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
97	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
98	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
99	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	5	3	4	3	4	3
100	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3
101	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
102	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
103	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3
104	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
105	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
106	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	2
107	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
108	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4

109	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
110	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
111	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
112	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
113	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
114	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
115	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4
116	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3
117	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
118	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3
119	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
120	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4
121	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	3
122	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	2
123	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3
124	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
125	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
126	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1
127	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
128	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
129	3	2	3	4	3	2	2	4	4	2	2	2	4	1	4	5	5	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4
130	3	3	2	5	5	4	4	4	5	4	2	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4
131	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	2	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5
132	3	4	3	3	5	3	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	1	1	5	5	5	4	4	4	4	3	5
133	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	4	1	4	2	2	3	3	3	4	3
134	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
135	4	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	5	4	3	2	3
136	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4

165	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3			
166	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3			
167	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4		
168	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3		
169	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3			
170	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4			
171	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4			
172	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4		
173	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4		
174	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4		
175	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
176	1	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	4		
177	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3		
178	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	5	4	3	4	3	3	4		
179	2	2	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	2	4	2	3	4	
180	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4		
181	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
182	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	1	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	2	
183	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	
184	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	
185	3	2	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	5	4	4	3	3	4	
186	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	
187	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	2	1	1	1	3	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	
188	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
190	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	
191	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	
192	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	3

193	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	
194	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
195	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
196	2	2	3	2	4	3	3	5	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	
197	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
198	3	3	4	2	3	2	4	3	3	2	4	2	5	2	4	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
199	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
200	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
201	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	
202	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	
203	2	3	3	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	
204	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	
205	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	
206	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	
207	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	
208	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	
209	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
210	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
211	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	
212	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	
213	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
214	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	
215	3	5	4	4	5	2	2	2	1	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	1	1	1	5	5	5	4	4	
216	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
217	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
218	2	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	
219	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
220	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4

249	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3
250	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3
251	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	
252	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	
253	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	1	1	2	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2
254	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3
255	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
256	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2
257	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	5	4	4	3	3	3	4
258	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4
259	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3
260	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
261	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3
262	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3
263	3	3	3	2	2	3	2	4	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
264	3	3	3	2	2	3	2	4	2	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
265	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3
266	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4
267	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
268	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
269	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4
270	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	5	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	3	3
271	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	4	3	4	3	4	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3
272	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3
273	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	1	2	3	3	4	5	3	5	4	4	3
274	2	3	2	1	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3
275	1	2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3
276	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3

277	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
278	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
279	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3
280	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
281	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4
282	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4

Anexo 8. Captura de pantalla SPSS

Sin thulu2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
2	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
6	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
7	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
8	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3
9	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
10	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
11	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
12	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
13	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
14	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3
15	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
17	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
18	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3
19	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	3	2	4	4	3
21	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
22	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
23	2	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
27	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
28	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
30	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
31	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3
32	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
33	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2
34	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
35	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
36	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
37	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

Sin thulu2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1 p1	Númerico	8	0	Cuando usted ti...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2 p2	Númerico	8	0	Realizan el trab...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3 p3	Númerico	8	0	El servicio de s...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4 p4	Númerico	8	0	Los colaborado...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5 p5	Númerico	8	0	Los colaborado...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6 p6	Númerico	8	0	Los colaborado...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7 p7	Númerico	8	0	Los colaborado...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8 p8	Númerico	8	0	El comportamie...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9 p9	Númerico	8	0	El servicio le ge...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10 p10	Númerico	8	0	Creo que el ser...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11 p11	Númerico	8	0	Los trabajado...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12 p12	Númerico	8	0	Los trabajado...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13 p13	Númerico	8	0	Los trabajado...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14 p14	Númerico	8	0	Los trabajado...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15 p15	Númerico	8	0	Los camiones ...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16 p16	Númerico	8	0	Los trabajado...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17 p17	Númerico	8	0	Las unidades d...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18 p18	Númerico	8	0	El profesional...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19 p19	Númerico	8	0	De acuerdo a s...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20 p20	Númerico	8	0	El servicio cum...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21 p21	Númerico	8	0	Los trabajado...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22 p22	Númerico	8	0	El personal est...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23 p23	Númerico	8	0	La colocación del...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24 p24	Númerico	8	0	El abastecimie...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25 p25	Númerico	8	0	Pienso que est...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26 p26	Númerico	8	0	Cuando he teni...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27 p27	Númerico	8	0	El servicio me ...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28 p28	Númerico	8	0	Me siento segu...	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29 p29	Númerico	8	0	Los resultados	(1. Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30 Fiabilidad	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
31 Capacidad	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	24	Derecha	Nominal	Entrada
32 Seguridad	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Nominal	Entrada
33 Empatía	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
34 Elementos	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	21	Derecha	Nominal	Entrada
35 Calidad de	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	34	Derecha	Escala	Entrada
36 Satisfacción	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	27	Derecha	Escala	Entrada
37										
38										

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio de saneamiento y la satisfacción del usuario de un distrito de la provincia de Cotabambas, 2022", cuyo autor es VARGAS QUIÑONEZ GABRIEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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 César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO DNI: 07191553 ORCID: 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 04-01-2023 14:37:19

Código documento Trilce: TRI - 0506760