



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín-2018”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTION PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Flor de María Torres Gálvez

ASESOR:

Mg. Keller Sánchez Dávila

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TARAPOTO - PERÚ

2018

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller **Torres Gálvez Flor De María**, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

"Calidad de los Servicios de Saneamiento y su Relación con la Satisfacción del Usuario en el Distrito de Morales-Provincia de San Martín - 2018"

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

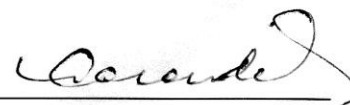
Aprobada por unanimidad.

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

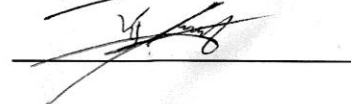
Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado -**Presidente**



Mg. Lisette Karem Casaverde Carmona - **Secretario/a**



Mg. Keller Sánchez Dávila -**Vocal**



Tarapoto 16 de agosto 2018

Dedicatoria

A Dios todo poderoso por la fortaleza
A mi inolvidable padre Cesar Alfonso
A mi querido esposo Aldo Richard y
A mis adorados hijos Aldo Ricardo y
Julio Nicolás, la mayor motivación
para ser mejor cada día.

Flor de María

Agradecimiento

Mi sincero agradecimiento al Mg. Keller Sánchez Dávila por su asesoría y a mi querida suegra Isabel por su gran apoyo para la realización de la presente investigación.

Flor de María

Declaratoria de autenticidad

Yo; Flor de María Torres Gálvez con DNI N° 27988492, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, llevado a cabo en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 27988492, con la tesis titulada: "Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el Distrito de Morales-Provincia de San Martín 2018".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios de plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Morales, Agosto del 2018



Br. Flor de María Torres Gálvez

DNI N° 27988492

Presentación

Señores miembros del jurado, cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad Cesar Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada: “Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martin - 2018”, con la finalidad de optar el título de Maestra en Gestión Pública.

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTROUCCION. Se considera la realidad problemática que existe en la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martin - 2018, así mismo se presentó los trabajos previos que existen a nivel internacional, nacional y local para el soporte temático en el desarrollo del presente trabajo de investigación así como las teorías relacionadas al tema de investigación. Posteriormente a ello se formuló el problema para plantearnos la hipótesis y los objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación, variables y operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad, el método de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados de las teorías confrontadas con diferentes autores.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII .REFERENCIAS .Se consigna todos los autores que se utilizó en la investigación.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Hago llegar a ustedes el presente documento. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

Índice

Dictamen de la sustentacion de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema.....	28
1.5. Justificación del estudio.....	29
1.6. Hipótesis.....	30
1.7.Objetivos.....	31
II. MÉTODO.....	32
2.1.Tipo de Investigación	32
2.2.Diseño de investigación.....	32
2.3.Variables, Operacionalización.....	32
2.4. Población y muestra.....	34
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	35
2.6. Método de análisis de datos	37
2.7. Aspectos éticos.....	37

III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS	53
ANEXOS	58

Matriz de consistencia

Instrumento de recolección de datos

Validaciones de instrumentos

Índice de confiabilidad de los instrumentos

Constancia de autorización de la autoridad donde se ejecutó la investigación

Informe de originalidad

Acta de aprobación de originalidad

Autorización de la versión final del trabajo de investigación

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Frecuencia de resultados de la variable calidad de servicio	38
Tabla 2. Frecuencia de resultados de la variable satisfacción del usuario	39
Tabla 3. Prueba de correlación entre la variable calidad de servicio y la Satisfacción del usuario	40
Tabla 4. Prueba de correlación entre la fiabilidad - satisfacción del usuario	41
Tabla 5. Prueba de correlación entre la capacidad de respuesta - satisfacción del usuario	42
Tabla 6. Prueba de correlación entre la seguridad - satisfacción del usuario	43
Tabla 7. Prueba de correlación entre la empatía - satisfacción del usuario	44
Tabla 8. Prueba de correlación entre los aspectos tangibles - satisfacción del usuario	45

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1.	Dimensión de calidad de servicio	38
Figura 2.	Dimensión satisfacción del usuario	39

Resumen

El trabajo de investigación titulado: “Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín - 2018”, información que será de gran utilidad a las instituciones encargadas de brindar dicho servicio, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción del usuario en el distrito de Morales- Provincia de San Martín 2018.

Se desarrolló un tipo de investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 137 habitantes de distrito de Morales- Provincia de San Martín.

Llegando así al resultado que existe una relación directa y significativa entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción del usuario, partiendo de un análisis estadístico utilizando la correlación de Spearman, cuyo resultado arrojó 0,285 con la cual se concluye que se acepta la hipótesis.

Palabras claves: Calidad de Servicio, Satisfacción del usuario.

Abstract

The research work entitled: “Quality of sanitation service and its relationship with the user satisfaction in the district of Morales – province of San Martin, 2018. Information that will be useful to the institutions in charge of giving the service. The objective is to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the district of Morales – province of San Martin, 2018.

The research is a non-experimental type, with a correlational descriptive study design, and the instrument was applied to both variables, a survey to 137 users of the district Morales – province of San Martin in 2018.

The results show that there is a direct and significant relationship between Quality of sanitation service and the user satisfaction, based on a statistical analysis and using the Spearman correlation, whose result was 0.285, which concludes that the hypothesis is accepted.

Keywords: Quality of Service, User Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La OMS y UNICEF establecieron en 1990 el Programa conjunto de Monitoreo del Abastecimiento del Agua, el Saneamiento y la Higiene (JMP). El 25 de septiembre de 2015, los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron la Agenda 2030 para el Desarrollo sostenible. La Agenda 2030 comprende 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas que abordan aspectos sociales, económicos y ambientales del desarrollo, y busca acabar con la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos. El objetivo 6 pide “garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos”. (UNICEF, 2017, P.6)

En 2015, el 71% (5 200 millones) de la población mundial utilizó un servicio de agua potable gestionado de manera segura, es decir ubicado en la vivienda, disponible cuando se necesita y libre de contaminación. 844 millones de personas carecían incluso de un servicio básico de agua potable. El 39% de la población mundial (2 900 millones de personas) utilizó un servicio de saneamiento gestionado de manera segura, es decir excrementos eliminados de manera segura in situ o tratadas fuera del mismo. 2 300 millones de personas carecen incluso de un servicio básico de saneamiento, 892 millones de personas en todo el mundo siguen practicando la defecación al aire libre. (UNICEF, 2017, P.3, 4)

En México, basado en el censo de Población y Vivienda menciona que existe una población de 112, 336,538 habitantes; 100, 530,547 de habitantes disponen de agua entubada y 99, 058,833 cuentan con drenaje. Con este escenario los servicios básicos tienen que responder a las necesidades de la población; es decir, se generan soluciones a priori y evitar el surgimiento de problemas sociales y sanitarios que atentan contra la calidad de vida de la población. En tal sentido, urge anticiparse para tener un escenario adecuado en respuesta a las demandas y responder con la provisión de servicios oportunos y de calidad (Cofepris, 2011, p. 7).

La situación de agua y saneamiento en el Perú sigue siendo una barrera fundamental en la reducción de la pobreza y desigualdad, aun cuando las cifras oficiales indican una amplia cobertura. Además, la cuestión de los servicios básicos se vincula a muchos otros problemas fundamentales presentes en las comunidades, tales como la descentralización, la

democracia local, la cultura de pago, los derechos del consumidor y la salud pública (Bodero, 2003, p.7).

Según Bodero (2003), la situación del Perú en lo que respecta al servicio de agua potable tiene una cobertura de 90,1%; 178 distritos no cuentan con el servicio, en los que se encuentra el departamento de San Martín con 27 distritos que no tienen el servicio. En relación con el racionamiento de agua potable, 790 distritos en todo el país adolecen de este problema. En lo que respecta al servicio de desagüe, 677 distritos en todo el país no tienen este servicio.

El sector de agua y saneamiento se caracteriza por sus bajas coberturas y la mala calidad del servicio, así como por la precaria situación financiera de quienes lo prestan, que, aunada a una falta de incentivos para el mejoramiento de su gestión, ha llevado al sector a un nivel de inversiones mínimas que ya comienza a afectar su sostenibilidad. La política tarifaria está divorciada de la realidad del sector respecto de las inversiones y su financiamiento, hecho que agrava aún más el problema. Además, el marco institucional y de regulación requiere ajustes para, por un lado, mejorar la gobernabilidad en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS), y, por otro lado, permitir que la superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) ejerza eficazmente su función reguladora (Marmanillo, 2007, p.325).

Según Oblitas de Ruiz (2010), el Perú estaría atrasado en el logro de los Objetivos de desarrollo del Milenio, en especial en las áreas rurales y en los servicios de saneamiento.

La falta de acceso o deficiente prestación de los servicios de agua potable y saneamiento atentan contra la dignidad humana, afectando la salud pública, las posibilidades de supervivencia infantil y agudiza los niveles de pobreza. Así mismo, limita las posibilidades de desarrollo económico, principalmente en los sectores de agricultura, exportación y turismo, y atenta contra el medio ambiente, especialmente la disponibilidad de los recursos hídricos de buena calidad (p.55).

La inadecuada prestación de los servicios de saneamiento y de agua potable, generan externalidades negativas que impacta en la salud de la población y esto en la gestión gubernamental por el déficit de oferta. Entre las consecuencias que se genera por un

deficiente servicio; este efecto se genera en el sector salud con los altos costos de morbilidad y sus consecuencias personales y familiares, a ello se agrega las consecuencias de la mortalidad; y por otro lado las personas que los colaterales, que tienen el alto riesgo de contagio y propagación de enfermedad (Oblitas de Ruiz, 2010, p.57).

Del total de viviendas con déficit (2 millones 970 mil 760) a nivel nacional, el 58% carece de agua y saneamiento, el 29,9% carece únicamente de saneamiento y el 11,8% únicamente de agua. Por otra parte, el área rural concentra el mayor porcentaje de viviendas que carecen de agua y saneamiento a la vez, presentándose estas carencias en el 73,0% de las viviendas con déficit, asimismo en el área urbana, el 42,3% de estas viviendas también carecen de ambos servicios y el 37,8% carece únicamente de saneamiento, como se puede apreciar, tanto en el área urbana como rural, el déficit de agua y saneamiento se debe más a la carencia de ambos servicios a la vez, agudizándose más este problema en el área rural.(INEI, 2010, p.19).

Según INEI (2010), el distrito de Morales se ubica en el ranking 662 en función al número total de viviendas con déficit de agua y saneamiento básico (1270 viviendas), el área de residencia urbana (1071 viviendas) está afectada en un 83,7%, mientras el área de residencia rural (208 viviendas), está afectada en un 16,3%.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Celiz, L. (2013) en su tesis denominada: “Análisis de la política pública de agua potable y saneamiento básico para el sector rural en Colombia-periodo de gobierno 2010- 2014” (tesis para optar el grado de magister en Política Social). El tipo de investigación es no experimental, con un enfoque cualitativo. La muestra tuvo como participantes a los funcionarios de entidades del nivel nacional encargados de la implementación de la política de agua y saneamiento básico en el país como el Ministerio de Vivienda, ciudad y territorio, la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico, y la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, así como consultores en el sector del

agua potable y saneamiento básico con experiencia en la ejecución de acompañamiento técnico y ejecución de proyectos de acueducto y alcantarillado en zonas rurales. La recolección de los datos se realizó a través de entrevistas semiestructuradas con base en cuatro categorías de análisis: 1.Marco institucional de política, 2.Recursos financieros, 3.Regulación, control y vigilancia, 4.Esquemas sostenibles de prestación de los servicios. El instrumento empleado es el cuestionario. El estudio concluyo que existe algunos avances en política, aún prevalecen grandes limitaciones de tipo institucional, normativo, regulatorio, de control y vigilancia así mismo existe una gran desarticulación entre las diferentes instituciones de nivel nacional encargadas de la implementación de política. Los pocos recursos asignados son mal utilizados, generando una ineficiencia en la ejecución de los recursos con su respectiva consecuencia en el mejoramiento del acceso a agua y saneamiento adecuado.

Guidi, L. (2012) en su tesis denominada “La influencia del acceso al agua en el bienestar percibido y la disponibilidad a pagar para la mejora del servicio de aguas: una aplicación en Sucre, Bolivia” (tesis doctoral en Ciencias económicas y empresariales). El tipo de estudio es no experimental, con diseño descriptivo. La muestra conformada estuvo conformada por 723 hogares en la ciudad de Sucre. El instrumento empleado fue el cuestionario. El estudio concluyo que una cuarta parte de la población se queja de la mala calidad del agua. Un 21% dice que el color no es transparente, un 27% dice que el agua huele y un 31% dice que su sabor no es agradable. Un indicio adicional de la baja calidad del agua es que en el 70% de los hogares encuestados manifestaron que aplican algún tratamiento domestico al agua. En el caso de la satisfacción con el acceso al agua, el efecto es positivo en cuanto al gasto en el servicio: a mayor gasto, mayor satisfacción. Sin embargo la variable de disposición a pagar más por el servicio es no significativa, pero sí que es positiva en el caso de la satisfacción con la vida. La percepción de los cortes y la calidad tiene un efecto negativo y positivo respectivamente en las dos medidas de bienestar, y la percepción de tener suficiente agua para las necesidades solo afecta a la satisfacción con el agua. Para mejorar la satisfacción con el acceso al agua y en general con el bienestar percibido, son retos del gestor del servicio propiciar que la red pública llegue a todos los hogares, mejorar aspectos

relacionados con el sabor, el olor y la turbidez del agua y asegurar la continuidad del suministro.

Daza, F. (2008) en su tesis denominada “Demanda de agua en zonas urbanas en Andalucía” (tesis doctoral en Área de organización de empresas). El tipo de investigación es no experimental, con un diseño descriptivo. La muestra fue 200 beneficiarios. El instrumento empleado fue la entrevista. El estudio concluyó que es relevante la incorporación de un nuevo modelo econométrico, denominado modelo híbrido, que conjuga la predicción del consumo de agua proporcionada por la estimación del modelo ARIMA y completada con la predicción del error obtenido con una red neuronal artificial (RNA).

A nivel nacional

Ramos, L. (2015) en su tesis denominada “Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Picsi, 2015” (tesis para optar el grado de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud). Es tipo de investigación es no experimental, con un diseño descriptivo, prospectivo y de corte transversa. La muestra estuvo conformada por 96 usuarios. El instrumento empleado en la recolección de datos, es una encuesta validada por el Minsa y consta de 22 preguntas sobre las expectativas y 22 sobre la percepción. El estudio concluyó que un 72,2% de usuarios están satisfechos con los servicios brindados por el centro de salud de Picsi y un 27.84% manifiestan no estar satisfechos.

Mego, O. (2011) en su tesis denominada “Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque 2011”, (tesis para optar el grado de doctor en Administración). El tipo de investigación fue aplicada y propositiva y el diseño de estudio fue descriptiva y sistémica. La muestra fue de 270 usuarios. El instrumento aplicado fue el cuestionario de 20 preguntas. El estudio concluyó que la mayoría de los usuarios (el 54 % del centro de la ciudad, urbanizaciones, pueblos jóvenes y asentamientos urbanos calificaron como regular la calidad del servicio. Los servicios más cuestionados por los usuarios fueron el de organización del espacio físico y uso del suelo; el servicio de promoción del desarrollo económico local y el servicio de

programas sociales, defensa y promoción de derechos. Los trabajadores del municipio califican el servicio como cuestionable. El estudio concluyo que es posible mejorar la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de Chiclayo aplicando la propuesta descrita que se basa en el enfoque de la calidad total.

Zegarra, A. (2013) en su tesis denominada “Influencia de la gestión de calidad de servicio en la satisfacción del cliente operador turístico Muchik Tours SAC en el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013” (tesis para optar el grado de licenciado en Administración). El tipo de investigación fue no experimental de corte transversal. La muestra fue conformada por 335 turistas. El instrumento aplicado fue la lista de cotejo a los 14 empleados del operador turístico para conocer la gestión de calidad de la empresa. El estudio concluyo que la gestión de calidad del servicio del operador turístico Muchik Tours SAC influye de manera positiva en el logro de la satisfacción de sus clientes.

Oblitas de Ruiz, Lidia. (2010), en la Publicación “Servicios de agua potable y saneamiento en el Perú: beneficios potenciales y determinantes de éxito”. (tesis de maestría). el tipo de estudio no experimental, con un diseño descriptivo. La muestra fue de 320 beneficiarios. El instrumento aplicado fue la entrevista. El estudio concluyo que es necesario tomar medidas orientadas a aquellos factores que pueden contribuir a la eficiencia, equidad y sostenibilidad de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en el Perú. Teniendo en cuenta el déficit actual tanto en acceso como en calidad de los servicios, se necesitan inversiones significativas cuyos ejes prioritarios incluyen lograr una mayor eficiencia en la inversión, priorizando la asignación de recursos a las poblaciones en situación de pobreza y alcanzar el autofinanciamiento de las empresas prestadoras.

A nivel regional y local

Mendoza, H. (2012) en su trabajo de investigación “Vigilancia de La Calidad del Agua para consumo humano en zonas rurales de la Provincia de Moyobamba-2012” (tesis de maestría) el tipo de estudio es no experimental, con un diseño descriptivo simple. La muestra fue de 450 beneficiarios. El instrumento empleado fue el cuestionario. El estudio concluyo que la

gestión de los sistemas de abastecimiento de agua en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, es ineficiente dado que la responsabilidad en la conducción de este servicio no es uniforme encontrándose diferentes niveles de responsabilidad como son las JASS, La Municipalidad y mediante directiva comunal; Poco ingreso por aportes de los usuarios, no cuentan con operadores capacitados y la cobertura no es al 100 % de la población; En cuanto al Estado Sanitario de la infraestructura de abastecimiento de agua, se ha encontrado que en la mayoría de casos el sistema tiene una antigüedad considerada y no cuentan con sistemas alternos de captación; Las fuentes provienen de aguas subterráneas sin tratamiento; El nivel de educación que se imparte en las localidades que se realizó la evaluación, encontramos solo el nivel primario; Otro servicio básico que carecen estas localidades es el recojo de los residuos sólidos, los cuales tienen como destino final la quema o son arrojados hacia las huertas, contribuyendo aún más al problema de contaminación ambiental; la infraestructura de abastecimiento de agua, se ha encontrado que en la mayoría de casos el sistema tiene una antigüedad considerada y no cuentan con sistemas alternos de captación.

Gutiérrez, J. (2016), en su tesis denominada “Calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016” (tesis para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública). El tipo de estudio es no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. La muestra del estudio fue de 150 ciudadanos. El instrumento empleado fue el cuestionario. El estudio concluyó que existe relación entre la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016 con un 95% de confianza. Para los objetivos específicos 35 encuestados que representan el 24% respondieron estar “Poco” satisfechos con la calidad de servicio de saneamiento básico en su ciudad, 83 ciudadanos que representan el 55% indicaron estar “Regularmente” satisfechos y sólo 32 encuestados que representan el 21% indicaron estar “Muy” satisfechos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1.- Calidad del servicio de saneamiento

Servicio

Actividad o beneficio que oferta (bienes y servicios) a posibles clientes o consumidores, donde su producción puede o no estar vinculada a un producto físico (Kotler & Armstrong, 1998, p 265).

Características de los servicios

Según establece Kotler & Armstrong (1998), las compañías deben considerar cuatro características especiales del servicio:

- Intangibilidad: No se pueden ver, saborear, sentir, escuchar ni oler antes de la compra.
- Inseparabilidad: No se pueden separar de sus proveedores.
- Variabilidad: La calidad de los servicios depende de quién los proporciona y cuando, en donde y como.
- Naturaleza perecedera: No se pueden almacenar para su venta o su utilización posteriores.

Servicios de Saneamiento:

Según el artículo 4 de la Ley General de Servicios de Saneamiento Ley N° 26338, define:

- a) Servicios de Saneamiento: Organización que contiene un conjunto de instalaciones y equipos encargados de responder a las necesidades de los usuarios de servicios de saneamiento, enmarcada en una jurisdicción.
- b) Prestación regular de servicios de saneamiento: Mediante la aplicación de tecnologías, métodos y procedimientos, es la responsable de suministrar agua potable y disponer sanitariamente las excretas, aguas servidas y aguas pluviales.
- c) Calidad del servicio: Características propias del servicio ofertado a los beneficiarios.
- d) Usuario: Persona natural o jurídica, a la que se presta los servicios de saneamiento.
- e) Entidad prestadora de Servicios: La EPS pública, privada o mixta constituida con el exclusivo propósito de brindar los servicios de saneamiento.

Ley General de Servicios de Saneamiento Ley N° 26338, en su artículo N° 16, menciona que los niveles de calidad del servicio, está en relación a las características técnicas de las prestaciones de servicios en el ámbito de competencia de una EPS.

En el artículo 17 de la misma Ley hace referencia que la calidad es caracterizado por la continuidad del servicio, cantidad de agua potable suministrada, modalidad de distribución, modalidad de disposición de aguas servidas y calidad del efluente de modo que no afecte las condiciones del cuerpo receptor y el medio ambiente.

Elementos del saneamiento básico:

COFEPRIS (2011), hace referencia a los elementos del saneamiento básico, donde el mejoramiento y preservación son elementos vitales para mantener las condiciones sanitarias óptimas; iniciando desde las fuentes y sistemas de abastecimiento, disposición sanitaria de excretas, recolección y manejo de los residuos municipales, control de la fauna nociva y mejoramiento de las condiciones en la vivienda.

Fuentes y sistemas de abastecimiento de agua para uso y consumo humano. Es el conjunto de tuberías, instalaciones y accesorios destinados a conducir las aguas requeridas bajo una población determinada para satisfacer sus necesidades, desde su lugar de existencia natural o fuente hasta el hogar de los usuarios. El sistema de abastecimiento de agua se clasifica dependiendo del tipo de usuario, el sistema se clasificará en urbano o rural. Los sistemas de abastecimientos rurales suelen ser sencillos y no cuentan en su mayoría con red de distribución, sino que utilizan “Piletas Publicas” o llaves para uso común en muchas oportunidades tienen como fuente las aguas subterráneas captadas mediante una bomba manual o hidráulica. Los sistemas de abastecimiento urbano son sistemas complejos que cuentan con una serie de componentes como son la reutilización y la potabilización.

Disposición sanitaria de excretas. La disposición inadecuada de las excretas es una de las principales causas de enfermedades infecciosas intestinales y parasitarias,

particularmente en la población infantil y en aquellas comunidades de bajos ingresos ubicadas en áreas marginales urbanas y rurales, donde comúnmente no se cuenta con un adecuado abastecimiento de agua, ni con instalaciones para el saneamiento. La disposición adecuada de las excretas tiene como finalidad: Proteger las fuentes de aguas superficiales o subterráneas; Proteger la calidad del aire que respiramos y del suelo, y Proteger la salud de las personas.

Disposición sanitaria de los residuos sólidos. Denominado a aquellos materiales carentes de utilidad, denominado “desperdicios de basura”. El término basura se refiere a cualquier residuo inservible, a todo material no deseado y del que se tiene intención de deshacer. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define como «residuo» a «aquellas materias generadas en las actividades de producción y consumo que no han alcanzado un valor económico en el contexto en el que son producidas». El término «manejo de residuos» se usa para designar al control humano de recolección, tratamiento y eliminación de los diferentes tipos de desechos. Estas acciones son a los efectos de reducir el nivel de impacto negativo de los residuos sobre el medio ambiente y la sociedad. Habitualmente se deposita en lugares previstos para la recolección, que será canalizada a tiraderos o vertederos, rellenos sanitarios u otro lugar. Actualmente, se usa ese término para denominar aquella fracción de residuos que no son aprovechables y que por lo tanto debería ser tratada y dispuesta para evitar problemas sanitarios o ambientales; por eso, el reciclaje consiste en recuperar los residuos para transformarlos en un objeto con nueva vida útil. La composición de residuos está estrechamente relacionada con el nivel de vida y la actividad económica de la zona en cuestión. La composición de los diferentes tipos de residuos varía de acuerdo con las condiciones de tiempo y de lugar. La invención y el desarrollo de la industria se relacionan directamente con los distintos tipos de residuos generados o afectados. Ciertos componentes de los residuos tienen valor económico y rentable utilizado por el reciclaje.

Por lo tanto, los desechos sólidos son generadores de problemas de salud de las personas, del medio ambiente, del suelo y de las aguas subterráneas.

Control Sanitario de la fauna nociva: La fauna nociva son organismos portadores de agentes patógenos, los mismos que sirven de transporte o vehículo de contaminación como los roedores, cucarachas, entre otros. Estos organismos son transmisores de enfermedades, llamados vectores, a partir de sus excretas por acción mecánica. Cuando existen deficiencias en la limpieza; es decir, el entorno es relevante para mantener la salud del individuo, familia y comunidad.

Calidad

La calidad de un producto o servicio es el grado de percepción del cliente en que dicho bien cumple con sus expectativas (Gaither & Frazier, 2000, p. 629).

Asimismo, la calidad se define como la habilidad de un producto o servicio de realizar de manera confiable lo que se supone debe hacer y satisfacer las expectativas del cliente (Robbins & Coulter, 2010, p. 439).

Mego (2011) refiere que el servicio se sustenta en planear, organizar, dirigir y controlar en los diversos procesos, para obtener la calidad de los servicios y alcance a los clientes.

Dimensiones de la calidad de servicio

Gaither & Frazier (2000, p. 652) la calidad en los servicios tiene cinco dimensiones, los mismos que se detalla a continuación:

- a) Elementos tangibles: lo constituye las instalaciones físicas y equipos, los mismos que son cuantificables por los usuarios y poder determinar la calidad del servicio.
- b) Fiabilidad: se refiere a la medición concreta del servicio, desde diversas miradas (servicio y gestión).
- c) Capacidad de respuesta: es la predisposición y la capacidad de responder a las necesidades de manera oportuna e integral, evitando insatisfacción de los usuarios.
- d) Seguridad: Se refiere a la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos, enfocada en la planificación y control de riesgo.

- e) Empatía: permite entender a los demás en cuanto a su forma de pensar, respetando su cultura y costumbres.

Enfoques de la Calidad:

Enfoque Estadounidense

Hernández (2011), toma la definición de W. Edwards Deming quien dice que “la calidad debe dirigirse a las necesidades del consumidor, tanto presentes como futuras” y añade que la calidad se determina por las interrelaciones entre los siguientes factores: el producto, el usuario y Servicio.

- a. El producto. Según Deming, la calidad del producto es clave y debe cumplir las especificaciones preestablecidas porque la satisfacción del cliente es fundamental.
- b. El usuario. Según Deming se debe estudiar las necesidades del cliente, como usa e instala el producto y/o servicio para rediseñarlo periódicamente de acuerdo a sus necesidades.
- c. Servicio. Deming también afirma que se requiere conocer las necesidades futuras del usuario, es decir lo que demandara el comprador de un artículo al usarlo para darle el servicio de repuestos y mantenimiento.

Deming difundió el ciclo de la calidad que lleva su nombre: ciclo Deming. Este autor señala que cualquier producto y servicio puede enriquecerse y perfeccionarse con la mejora continua, la observación estadística de los resultados del proceso y uso de producto. Este proceso de mejora continua lo sintetizo en catorce principios.

Catorce principios de la calidad

Hernández (2011, p.317), destaca los siguientes principios:

1. Crear en todos los miembros de la empresa, la conciencia de la mejora Continua. Por tanto, la dirección debe estar comprometida con esta declaración.
2. Adoptar la nueva filosofía de la calidad en la alta dirección y todos los sectores de la empresa como parte de una cultura organizacional.
3. Redefinir la misión de los supervisores y su autoridad para mejorar los Procesos. “Todos tras el error, todos tras la causa!”

4. Fin a la práctica de adjudicar las compras solo sobre la base del precio; pues no tiene ningún significado sin una medida de la calidad que se compra.
5. Mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios.
6. Instituir la capacitación.
7. Enseñar e instituir el liderazgo para la mejora continua.
8. Expulsar el temor.
9. Optimizar los esfuerzos de los equipos de trabajo al eliminar las barreras entre los departamentos.
10. Eliminar los lemas y exhortaciones a la fuerza de trabajo. Dice Deming: “Hágalo bien a la primera”.
11. Las cuotas de producción basadas en su capacidad, el mismo que tiene que ser producida de acuerdo a la demanda y oferta.
12. Remover las barreras que roban a la gente el orgullo de la manufactura.
13. Fomentar el auto mejoramiento y la calidad de vida.
14. Emprender acciones para lograr la transformación.

Joseph M. Juran define la calidad como “adecuación al uso” y considera que los principales aspectos de la calidad son:

1. Técnicos. Relativamente fáciles de cumplir.
2. Humanos. Los más difíciles de cumplir.

Para Juran los problemas específicos de la calidad se deben más que nada a la mala dirección y que todo programa de calidad debe tener:

1. Educación (capacitación) masiva y continua.
2. Programas permanentes de mejora.
3. Liderazgo participativo para la mejora continua.

Para perfeccionar la calidad, es necesario; tener conciencia que el mejoramiento continuo es clave, identificar metas a ser trabajadas, organización de comités y equipos de gestión, capacitación institucionalizada, formulación y desarrollo de proyectos, responder a las necesidades, generación de reconocimiento,

comunicación de resultados, preservar y contener registros, mantener la mejora en todos los sistemas, subsistemas y procesos de la empresa (Hernández,2011, p.319).

Enfoque japonés de la calidad

Masaaki Imai, autor de Kaizen: la clave de la ventaja competitiva japonesa, dice que la esencia del Kaizen es “el mejoramiento progresivo que involucra a todos los miembros de una empresa y que más que una técnica es una a “filosofía” del japonés, pues para ellos la vida es una mejora continua”; siendo sus aportaciones japonesas a la calidad las siguientes:

- CTC: Control total de la calidad.
- CCC: Círculos de control de calidad.
- JAT: justo a tiempo.
- Kamban: Comunicación en el sistema para el control de la producción.
- Premios anuales de la calidad.
- La siete C: Las siete herramientas del control de calidad

Ishikawa, se distinguió dos aspectos básicos; mejorar el proceso de planea, hacer, verificar y actuar, y el desarrollo de herramientas metodológicas de análisis causal de la solución de problemas (Hernández,2011, p.326).

Enfoques de la calidad del servicio

El producto generado contiene determinados caracteres de calidad, los mismos que se alinean al realizar la prestación de servicio, donde es medible para bienes tangibles e intangibles (Hernández, 2011, p.340).

Hernández (2011) hace referencia y basado en autores destacados de la calidad, mencionando dos tipos; el primero, a priori es necesario generar en el cliente potencial impresiones positivas del producto o servicio, surgiendo la estrategia de los ofertantes en la manera de responder a expectativas y/o necesidades. Un segundo tipo, es propiciar momentos tensos para evitar el no consumo de los productos y/o servicios y el alejamiento de la empresa.

1.3.2.- Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se define como “el grado hasta el cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador”. La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido de un producto para proporcionar un valor en relación con las expectativas de un comprador. Si el desempeño del producto no está a la altura de las expectativas del cliente, el comprador se siente descontento. Si el desempeño excede las expectativas, el comprador se siente complacido (Kotler & Armstrong, 1998, p. 8).

Elementos que conforman la satisfacción del cliente:

Kotler & Armstrong, (1998), definen a determinados elementos para generar satisfacción en el cliente:

- a. Rendimiento Percibido: Es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el producto o servicio que adquirió.
- b. Las expectativas: Son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Estas expectativas se producen por el efecto de una o mas de estas cuatro situaciones:
 - Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.
 - Experiencia de compras anteriores.
 - Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
 - Promesas que ofrecen los competidores.
- c. Los niveles de satisfacción: La satisfacción muestra 3 niveles para poder catalogarlo:
 - Insatisfacción: Desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas.
 - Satisfacción: Desempeño percibido del producto coincide con las expectativas.
 - Complacencia: Desempeño percibido del producto excede las expectativas.

1.4.- Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación de la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción del usuario en el distrito de Morales- Provincia de San Martín 2018?

Problema específico

¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios de saneamiento en el distrito de Morales- Provincia de San Martín 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Morales- Provincia de San Martín 2018 respecto a la calidad de los servicios de saneamiento?

¿Cómo se relaciona La dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018?

¿Cómo se relaciona la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018?

¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018?

¿Cómo se relaciona la dimensión Empatía con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018?

¿Cómo se relaciona la dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018?

1.5.- Justificación del estudio

Conveniencia

Esta investigación es conveniente, puesto que sirve para conocer la calidad del servicio de saneamiento y evaluar el nivel de satisfacción del usuario con la finalidad de establecer la eficiencia o deficiencia de la prestación de dicho servicio.

Relevancia social

La calidad de servicio de saneamiento y el nivel de satisfacción, beneficia a la comunidad en general. El estudio sirve como documento de análisis al sector público, en particular a la Municipalidad de Morales, a las universidades y a las instituciones vinculadas a la investigación.

Valor teórico

Porque considera fuentes de información bibliográfica sobre estudios de la calidad de los servicios de saneamiento, que permiten determinar el nivel de satisfacción del usuario, por tanto servirá significativamente a futuras investigaciones que decidan estudiar la la calidad de los servicios la satisfacción del usuario.

Implicancia práctica

La deficiencia en la prestación de servicios de saneamiento afecta la salud y bienestar de la población. Con la búsqueda de la mejora continua se busca mejorar el bienestar y salud de la población.

Utilidad metodológica

Porque genera una nueva fuente de investigación que provea instrumentos con los cuales se obtendrá información para el desarrollo de las variables, constituyendo de esta manera un aporte a la metodología de recolección de información para posteriores trabajos y ampliar el estudio sobre la relación calidad de servicio y satisfacción del cliente.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación directa significativa entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción del usuario en el distrito de Morales- Provincia de San Martín 2018.

Hipótesis específica

H1: El nivel de calidad de los servicios de saneamiento en el distrito de Morales- Provincia de San Martín 2018, es bueno.

H2: El nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de saneamiento en el distrito de Morales- Provincia de San Martín 2018, es bueno.

H3: La dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018.

H4: La dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018.

H5: La dimensión seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018.

H6: La dimensión empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018.

H7: La dimensión elementos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018.

1.7.- Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción del usuario en el distrito de Morales- Provincia de San Martín 2018.

Objetivo específico

Identificar el nivel de calidad de los servicios de saneamiento en el distrito de Morales- Provincia de San Martín 2018.

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de saneamiento en el distrito de Morales- Provincia de San Martín 2018.

Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018.

Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018.

Determinar la relación entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018.

Determinar la relación entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018.

Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018.

II.- MÉTODO

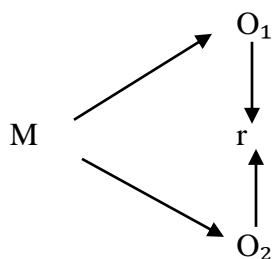
2.1 Tipo de investigación

El presente trabajo es una investigación no experimental, pues se trata de “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (Hernández, 2014, p. 152).

2.2. Diseño de investigación

La investigación utilizará el diseño correlacional, pues tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables, en una muestra o contexto en particular. (Hernández, 2014, p. 93).

Esquema:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Calidad del servicio de saneamiento

O₂ = Satisfacción del usuario

R = Relación de las variables de estudio

2.3 Variables, operacionalización

Variables

Variable 1: Calidad del servicio de saneamiento

Variable 2: Satisfacción del usuario

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del Servicio	Habilidad de un producto o servicio de realizar de manera confiable lo que se supone debe hacer y satisfacer las expectativas del cliente (Robbins & Coulter, 2010, p. 439).	La calidad de servicio de saneamiento es el grado de utilización correcta de técnicas y acciones para alcanzar niveles crecientes de salubridad.	Fiabilidad	Oportunidad del servicio. Cumplimiento de horarios asignados para brindar agua, Recojo de residuos sólidos. Equipos y vehículos modernos. Cumplimiento del servicio.	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Amabilidad Cortesía	
			Seguridad	Información oportuna para el usuario. Solución al problema. Generación de confianza	
			Empatía	Capacidad para entender al usuario Amabilidad en el trato al usuario	
			Elementos tangibles	Personal de limpieza uniformado. Equipos, vehículos	
Satisfacción del usuario	El grado hasta el cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador (Kotler & Armstrong, 1998, p. 8)	Es el balance entre lo que el usuario espera de los servicios de saneamiento y su percepción acerca del servicio que recibe.	Rendimiento Percibido	Percepción de la calidad del Servicio recibido.	Ordinal
			Expectativas	Expectativas de la calidad del Servicio. Expectativas del cumplimiento del personal técnico y administrativo.	
			Satisfacción	Satisfacción respecto a un ambiente limpio. Satisfacción respecto al servicio. Satisfacción respecto a la gestión municipal por mejorar el servicio.	

2.4. Población y muestra

Población

La población objeto de estudio, estará constituido por 29 302 habitantes, según el INEI, del distrito de Morales, en el periodo 2018.

Muestra

Para obtener la muestra se aplicó la siguiente formula.

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

En donde:

N = 29 302 personas

P = 0.90 (Probabilidad de éxito)

Q = 0.10 (Margen de error)

E = 0.05 .Error muestral

Z = 1.96 con un nivel de confianza de 95%(El valor Z se obtiene de la tabla de Distribución normal).

Calculo de la muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.9 \cdot 0.1 \cdot 29\,302}{0.05^2 \cdot (29\,302-1) + (1.96)^2 \cdot 0.9 \cdot 0.1} = 137$$

La muestra del estudio estará conformada por 137 habitantes del distrito de Morales, en el periodo 2018.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica que se realizó es la encuesta y el instrumento de recolección de datos es un formulario tipo cuestionario el cual tuvo por objetivo determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario 2018.

Instrumentos

La variable de calidad del servicio, conformada por cinco dimensiones: Fiabilidad (7 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad(3 ítems), empatía(2 ítems), aspectos tangibles (3 ítems), fue valorada en base a 19 ítems, con puntajes entre 1 a 5 puntos, donde el puntaje 1 tenía un calificativo de pésima, puntaje 2 calificativo de deficiente, puntaje 3 con calificativo de regular, puntaje de 4 con calificativo de bueno y puntaje de 5 con calificativo de excelente.

La variable satisfacción del usuario, conformada por 3 dimensiones: rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción; las dimensiones estuvieron conformadas por un total de 6 ítems a ser evaluados en el instrumento aplicado.

El nivel de satisfacción del usuario, fue valorada en base a 6 ítems, con puntajes entre 1 a 5 puntos, donde el puntaje 1 tenía un calificativo de pésima, puntaje 2 calificativo de deficiente, puntaje 3 con calificativo de regular, puntaje de 4 con calificativo de bueno y puntaje de 5 con calificativo de excelente.

Para medir las dos variables se utilizó una escala Likert, donde para el procesamiento de los datos se procedió a realizar una escala de la valoración mediante intervalos.

La escala de calificación para la variable calidad del servicio fue la siguiente:

Escala de calificación	
Pésima	1
Deficiente	2
Regular	3
Buena	4
Excelente	5

Mientras que para el procesamiento de los datos se utilizó la técnica de baremo con una escala valorativa, tal y como se muestra en cada de las tablas por cada variable:

Variable 1: Calidad de Servicio

Intervalo	Valoración
19 a 44	Mala
45 a 70	Regular
71 a 95	Buena

La escala de calificación para la variable satisfacción del usuario fue la siguiente:

Escala de calificación	
Pésima	1
Deficiente	2
Regular	3
Buena	4
Excelente	5

Mientras que para el procesamiento de los datos se utilizó la técnica de baremo con una escala valorativa, tal y como se muestra en cada de las tablas por cada variable:

Variable 2: Satisfacción del usuario

Intervalo	Valoración
6 a 13	Malo
14 a 21	Regular
22 a 30	Bueno

Validez

El instrumento a utilizar en la siguiente investigación fue validado por jueces expertos en la materia de investigación.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se llevó por medio del programa ALFA CRONBACH, el cual fue aplicado a 137 personas, dando como resultado que el Alfa de cronbach obtenido es 0.802 ello con referencia a los instrumentos de las variables, lo cual es altamente confiable.

2.6. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos han sido procesados según la aplicación del instrumento en forma manual utilizando el programa de Excel, utilizando una tabla de matriz de las dos variables. Para el análisis se empleará el software estadístico SPSS V.21 y según las escalas de medición de ambas variables. Para medir el grado asociación de ambas variables se usó el Coeficiente de correlación de Spearman, Este coeficiente toma valores entre -1 (correlación negativa perfecta) y 1 (correlación positiva perfecta), se interpreta su significancia igual que Pearson, los cuales se pueden ver a continuación. (Hernández, 2014, p. 306).

Valor de r	Significado
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,01	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación entre variables
+0,01	Correlación positiva muy débil
+0,25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0,9	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

2.7.Aspectos éticos

La investigación ha sido adecuadamente citada y se encuentran referenciadas adecuadamente, por lo que no existe copia o plagio. Toda la información concerniente al desarrollo es verídica en cuanto a su utilidad en la investigación; ya que fue obtenida de la misma localidad.

III.- RESULTADOS

3.1. Identificar el nivel de calidad de los servicios de saneamiento en el distrito de Morales-Provincia de San Martín 2018.

El desarrollo del presente objetivo se dio mediante la tabulación de las respuestas de los usuarios por cada una de las dimensiones, hasta llegar al resultado general de la variable, es así que se tiene:

Tabla 1

Frecuencia de resultados de la variable calidad de servicio

Niveles	F	%
Malo	2	1%
Regular	126	92%
Bueno	9	7%
Total	137	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 137 usuarios

Fuente: Elaboración propia

Figura 1:

Dimensión de calidad de servicio



Fuente: Cuestionario aplicado a 137 usuarios

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

De manera general, la calidad de servicio ha recibido una calificación de regular por la mayoría de los usuarios encuestados, quienes representan el 92%, mientras que un 1%, lo califica como malo y un 7% lo califica como bueno.

3.2. Identificar el nivel de satisfacción del usuario en el distrito de Morales-Provincia de San Martín 2018.

Tabla 2

Frecuencia de resultados de la variable satisfacción del usuario

Niveles	F	%
Malo	22	16%
Regular	115	84 %
Bueno	0	0%
Total	137	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 137 usuarios

Fuente: Elaboración propia

Figura 2:

Dimensión de satisfacción del usuario



Fuente: Cuestionario aplicado a 137 usuarios

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la tabla 2 y figura 2 en cuanto a la satisfacción del usuario, el nivel de satisfacción es regular representando el 84%, mientras que un 16%, es malo.

3.3. Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018.

Tabla 3:

Prueba de correlación entre la fiabilidad - satisfacción del usuario

Correlaciones			Satisfacción del Usuario	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	1.000	.240**
		Sig. (bilateral)	.	.005
		N	137	137
Fiabilidad		Coefficiente de correlación	.240**	1.000
		Sig. (bilateral)	.005	.
		N	137	137

** La correlación es significativa en el nivel 0,005 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 137 usuarios

Fuente: Elaboración propia

r : Coeficiente de correlación = 0,240

r^2 : Coeficiente determinante = 0,240²

r^2 : Coeficiente determinante = 5.76%

Interpretación

La prueba de correlación de Spearman, demuestra la existencia de una relación significativa a nivel de 0.005 entre la fiabilidad y satisfacción del usuario, además, dicha correlación es calificada como positiva débil (por el valor del coeficiente de correlación = 0.240). En tanto, el coeficiente determinante evidencia que la fiabilidad influye en un 5.76% sobre la satisfacción del usuario.

3.4. Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018.

Tabla 4

Prueba de correlación entre la capacidad de respuesta - satisfacción del usuario

		Correlaciones	
		Satisfacción del Usuario	Capacidad de Respuesta
	Coeficiente de correlación	1.000	.130
Satisfacción del Usuario	Sig. (bilateral)	.	.130
Rho de Spearman	N	137	137
	Coeficiente de correlación	.130	1.000
Capacidad de Respuesta	Sig. (bilateral)	.130	.
	N	137	137

** . La correlación es significativa en el nivel 0,130 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 137 usuarios

Fuente: Elaboración propia

r : Coeficiente de correlación = 0,130

r^2 : Coeficiente determinante = 0,130²

r^2 : Coeficiente determinante = 1.69%

Interpretación

La prueba de correlación de Spearman, demuestra la existencia de una relación significativa a nivel de 0.130 entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, además, dicha correlación es calificada como positiva débil (por el valor del coeficiente de correlación = 0.130). En tanto, el coeficiente determinante evidencia que la capacidad de respuesta influye en un 1.69% sobre la satisfacción del usuario.

3.5. Determinar la relación entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018.

Tabla 5

Prueba de correlación entre la seguridad - satisfacción del usuario

Correlaciones			Satisfacción del Usuario	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	1.000	.223**
		Sig. (bilateral)	.	.009
		N	137	137
	Seguridad	Coeficiente de correlación	.223**	1.000
		Sig. (bilateral)	.009	.
		N	137	137

** . La correlación es significativa en el nivel 0,009 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 137 usuarios

Fuente: Elaboración propia

r : Coeficiente de correlación = 0,223

r^2 : Coeficiente determinante = 0,223²

r^2 : Coeficiente determinante = 4.97%

Interpretación

La prueba de correlación de Spearman, demuestra la existencia de una relación significativa a nivel de 0.009 entre la seguridad y satisfacción del usuario, además, dicha correlación es calificada como positiva débil (por el valor del coeficiente de correlación = 0. 223). En tanto, el coeficiente determinante evidencia que la seguridad influye en un 4.97% sobre la satisfacción del usuario.

3.6. Determinar la relación entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018.

Tabla 6

Prueba de correlación entre la empatía - satisfacción del usuario

Correlaciones			
		Satisfacción del Usuario	Empatía
	Coeficiente de correlación	1.000	.189*
Satisfacción del Usuario	Sig. (bilateral)	.	.027
Rho de	N	137	137
Spearman	Coeficiente de correlación	.189*	1.000
Empatia	Sig. (bilateral)	.027	.
	N	137	137

*. La correlación es significativa en el nivel 0,027 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 137 usuarios

Fuente: Elaboración propia

r : Coeficiente de correlación = 0,189

r^2 : Coeficiente determinante = 0,189²

r^2 : Coeficiente determinante = 3.57%

Interpretación

La prueba de correlación de Spearman, demuestra la existencia de una relación significativa a nivel de 0.027 entre la empatía y satisfacción del usuario, además, dicha correlación es calificada como positiva débil (por el valor del coeficiente de correlación = 0. 189). En tanto, el coeficiente determinante evidencia que la empatía influye en un 3.57% sobre la satisfacción del usuario.

3.7. Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018.

Tabla 7

Prueba de correlación entre la elementos tangibles - satisfacción del usuario

Correlaciones			
		Satisfacción del Usuario	Aspectos Tangibles
	Coeficiente de correlación	1.000	.212*
Satisfacción del Usuario	Sig. (bilateral)	.	.013
Rho de	N	137	137
	Coeficiente de correlación	.212*	1.000
Aspectos Tangibles	Sig. (bilateral)	.013	.
	N	137	137

*. La correlación es significativa en el nivel 0,013 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 137 usuarios

Fuente: Elaboración propia

r : Coeficiente de correlación = 0,212
 r^2 : Coeficiente determinante = 0,212²
 r^2 : Coeficiente determinante = 4.49%

Interpretación

La prueba de correlación de Spearman, demuestra la existencia de una relación significativa a nivel de 0.013 entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario, además, dicha correlación es calificada como positiva débil (por el valor del coeficiente de correlación = 0. 212). En tanto, el coeficiente determinante evidencia que la aspectos tangibles influye en un 4.49% sobre la satisfacción del usuario.

3.8. Determinar la relación entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción del usuario en el distrito de Morales- Provincia de San Martín 2018.

Tabla 8

Prueba de correlación entre la calidad de servicio - satisfacción del usuario

Correlaciones			Satisfacción del Usuario	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación		1.000	.285**
	Satisfacción del Usuario	Sig. (bilateral)	.	.001
		N	137	137
	Coeficiente de correlación		.285**	1.000
	Calidad de Servicio	Sig. (bilateral)	.001	.
		N	137	137

** La correlación es significativa en el nivel 0,001 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 137 usuarios

Fuente: Elaboración propia

r : Coeficiente de correlación = 0,285

r^2 : Coeficiente determinante = 0,285²

r^2 : Coeficiente determinante = 8.12%

Interpretación

La prueba de correlación de Spearman, demuestra la existencia de una relación significativa a nivel de 0.001 entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, además, dicha correlación es calificada como positiva débil (por el valor del coeficiente de correlación = 0. 285). En tanto, el coeficiente determinante evidencia que la calidad de servicio influye en un 8.12% sobre la satisfacción del usuario.

IV. DISCUSIÓN

La calidad en un servicio fue planteada como la diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los servicios prestados.

Siendo los servicios según Kotler & Armstrong (1998) cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente y que no da como resultado la propiedad de nada. Su producción puede o no estar vinculada a un producto físico. Así mismo se considera cuatro características especiales del servicio como son: intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad y naturaleza perecedera.

La Ley General de Servicios de Saneamiento Ley N° 26338, servicios de saneamiento, en el artículo 4 define al servicio de saneamiento como la organización empresarial y el conjunto de instalaciones y equipos destinados a la satisfacción de las necesidades colectivas de servicios de saneamiento, en una localidad delimitada. La misma Ley en el artículo define a los niveles de calidad del servicio como el conjunto de características técnicas que determinan las condiciones de prestación de los servicios en el ámbito de competencia de una entidad prestadora de servicios, EPS. En una misma localidad podrán existir diferentes niveles de calidad del servicio de acuerdo a las características técnicas del mismo; siendo estos niveles de calidad establecidos por la Superintendencia para cada EPS en los siguientes aspectos de la prestación del servicio: calidad del agua potable, continuidad del servicio, cantidad de agua potable suministrada, modalidad de distribución de agua potable, modalidad de disposición de las aguas servidas o de eliminación de excretas, calidad del efluente de modo que no afecte las condiciones del cuerpo receptor y el medio ambiente.

Según COFEPRIS (2011), los elementos del Saneamiento Básico, entendido como el mejoramiento y preservación de las condiciones sanitarias de: fuentes y sistemas de abastecimiento de agua para uso y consumo humano; disposición sanitaria de excretas, recolección y manejo de los residuos municipales, control de la fauna nociva y mejoramiento de las condiciones en la vivienda.

Según Mego (2011). La mejora de la calidad del servicio es el esfuerzo total para plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema de producción de servicios municipales para dar al usuario servicios con la calidad adecuada. Dentro de

las dimensiones de la variable calidad del servicio municipal, considera y define el servicio de saneamiento, salubridad y salud. Perteneciente al dominio de los servicios de planificación, recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos, el control de aseo e higiene de los establecimientos públicos donde se expende productos de consumo humano.

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción del usuario en el distrito de Morales- Provincia de San Martín 2018, para ello fue necesario el contar con teorías que respalden las acciones a realizar, por lo que luego de haber recopilado una serie de teorías, según Gaither & Frazier (2000). la calidad tiene cinco dimensiones, a partir de las cuales se lograron desarrollar un cuestionario con una serie de preguntas, a ser aplicadas a los usuarios especificados en la muestra. De esta manera, tras aplicar los cuestionarios, tabularlos y posteriormente presentar los resultados en tablas y figuras, se llegó a determinar que tanto la variable, como sus respectivas dimensiones son calificadas como regular.

Según Oblitas de Ruiz, L. (2010) la deficiente prestación de los servicios de agua potable y saneamiento atentan contra la dignidad humana, afectando la salud pública, las posibilidades de supervivencia infantil y agudiza los niveles de pobreza limitando las posibilidades de desarrollo económico y atenta contra el medio ambiente. Los impactos producidos por la mala prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, se traducen en costos que debe asumir la sociedad. Uno de ellos es el referido al cuidado y remediación de la salud debido a enfermedades contraídas a consecuencia de estas deficiencias. Estos costos pueden estimarse partiendo del análisis de los siguientes aspectos: i) costos de morbilidad que incluyen los de atención médica, medicinas y tiempo de la persona que tuvo que atender al enfermo y tiempo que el enfermo no pudo trabajar; ii) costos de la mortalidad; y iii) costo de la prevención, que incluye los costos en que incurren las personas que perciben un riesgo de enfermedad.

Estos resultados al ser comparados con el trabajo de (Gutiérrez, 2016), donde muestra que existe relación entre la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016 , donde 35 encuestados que representan el 24% respondieron estar “Poco”

satisfechos con la calidad de servicio de saneamiento básico en su ciudad, 83 ciudadanos que representan el 55% indicaron estar “Regularmente” satisfechos y sólo 32 encuestados que representan el 21% indicaron estar “Muy” satisfechos.

Otro de los autores como Mendoza, H. (2012) menciona que la gestión de los sistemas de abastecimiento de agua en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, es ineficiente dado que la responsabilidad en la conducción de este servicio no es uniforme encontrándose diferentes niveles de responsabilidad como son las JASS, La Municipalidad y mediante directiva comunal; Poco ingreso por aportes de los usuarios, no cuentan con operadores capacitados y la cobertura no es al 100 % de la población; En cuanto al Estado Sanitario de la infraestructura de abastecimiento de agua, se ha encontrado que en la mayoría de casos el sistema tiene una antigüedad considerada y no cuentan con sistemas alternos de captación; Las fuentes provienen de aguas subterráneas sin tratamiento; El nivel de educación que se imparte en las localidades que se realizó la evaluación, encontramos solo el nivel primario; Otro servicio básico que carecen estas localidades es el recojo de los residuos sólidos, los cuales tienen como destino final la quema o son arrojados hacia las huertas, contribuyendo aún más al problema de contaminación ambiental; la infraestructura de abastecimiento de agua, se ha encontrado que en la mayoría de casos el sistema tiene una antigüedad considerada y no cuentan con sistemas alternos de captación.

A su vez la satisfacción del usuario es el balance entre lo que el usuario espera de los servicios de saneamiento y su percepción acerca del servicio que recibe.

Según Kotler & Armstrong (1998) la satisfacción del usuario es el grado hasta el cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador. La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido de un producto para proporcionar un valor en relación con las expectativas de un comprador. Si el desempeño del producto no está a la altura de las expectativas del cliente, el comprador se siente descontento. Si el desempeño excede las expectativas, el comprador se siente complacido.

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción del usuario en el distrito de Morales- Provincia de San Martín 2018, para ello fue necesario el contar con teorías

que respalden las acciones a realizar, por lo que luego de haber recopilado una serie de teorías.

Según Kotler & Armstrong (1998), consideran como elementos de la satisfacción del usuario al rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción a partir de las cuales se lograron desarrollar un cuestionario con una serie de preguntas, a ser aplicadas a los usuarios especificados en la muestra. De esta manera, tras aplicar los cuestionarios, tabularlos y posteriormente presentar los resultados en tablas y figuras, se llegó a determinar que tanto la variable, como sus respectivas dimensiones son calificadas como regular.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** De forma general, se llegó a determinar que existe una relación significativa entre las variables, pues el valor sig. Obtenido es de 0.001, así mismo, se evidencia una relación positiva débil, pues el coeficiente de correlación es de 0.285; este coeficiente, al ser elevado al cuadrado, evidencia que la variable calidad de servicio influye o afecta en un 8.12% sobre la variable satisfacción del usuario.
- 5.2.** El nivel de calidad de los servicios de saneamiento en el distrito de Morales- Provincia de San Martín se encuentra en un estado regular con un 92 %.
- 5.3.** El nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de saneamiento en el distrito de Morales- Provincia de San Martín, también presenta resultados en un nivel regular con un 84%.
- 5.4.** Las fiabilidades se relacionan de manera positiva baja con la satisfacción del usuario, en tanto el coeficiente determinante evidencia que la fiabilidad influye en un 5.76% sobre la satisfacción del usuario.
- 5.5.** Las capacidades de respuesta se relacionan de manera positiva baja con la satisfacción del usuario, en tanto el coeficiente determinante evidencia que la capacidad de respuesta influye en un 1.69% sobre la satisfacción del usuario.
- 5.6.** La seguridad se relaciona de manera positiva moderada con la satisfacción del usuario, en tanto el coeficiente determinante evidencia que la seguridad influye en un 4.97% sobre la satisfacción del usuario.
- 5.7.** La empatía se relaciona de manera positiva moderada con la satisfacción del usuario, en tanto el coeficiente determinante evidencia que la empatía influye en un 3.57% sobre la satisfacción del usuario.
- 5.8.** Los elementos tangibles se relacionan de manera positiva baja con la satisfacción del usuario, en tanto el coeficiente determinante evidencia que los elementos tangibles influye en un 4.49% sobre la satisfacción del usuario.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Las instituciones que brindan el servicio de saneamiento en el distrito de Morales deben Incrementar el personal técnico y operacional, así como la progresiva inversión en infraestructura, vehículos y equipos que permitan mejorar la calidad del servicio en pro de la satisfacción del usuario.
- 6.2.** Teniendo en cuenta que la calidad se determina por las interrelaciones entre el producto, el usuario y servicio, por ello es fundamental que las instituciones estudien y conozcan las necesidades del cliente para enriquecer el servicio con la mejora continua, la observación estadística de los resultados del proceso y uso de producto.
- 6.3.** Teniendo en cuenta que los elementos de la satisfacción del cliente son el rendimiento percibido cuando adquiere el servicio, las expectativas que tiene el usuario por conseguir algo y los niveles de satisfacción que experimenta el usuario luego de adquirir el servicio. Las instituciones deben lograr que el desempeño percibido del producto o servicio exceda las expectativas del usuario.
- 6.4.** Las instituciones que brindan el servicio de saneamiento en el distrito de Morales deben contar con programas de mejora continua que garanticen la fiabilidad de dicho servicio.
- 6.5.** Las instituciones que brindan el servicio de saneamiento en el distrito de Morales deben capacitar al personal administrativo y técnico para brindar un buen servicio y estén con la capacidad de dar respuesta ante los problemas en dicho servicio.
- 6.6.** Las instituciones que brindan el servicio de saneamiento en el distrito de Morales deben garantizar el cumplimiento del servicio y cumplir con los estándares de calidad y permitiendo de este modo a los usuarios sentirse seguros e incrementar el nivel de satisfacción de los mismos.
- 6.7.** Personal técnico, administrativo y operacional deben mostrar un trato amable y cordial con todos los usuarios pues de ello depende el prestigio de las instituciones encargadas del servicio de saneamiento.
- 6.8.** Con respecto a los aspectos tangibles de Las instituciones que brindan el servicio de saneamiento en el distrito de Morales se sugiere incrementar el número de

vehículos, modernizar la infraestructura, los materiales y equipos para optimizar y mejorar la calidad del servicio de saneamiento en pro de la satisfacción del usuario.

VII.REFERENCIAS

Bodero, María (2003). Publicación Los Servicios de agua y saneamiento en el Perú. Un diagnóstico y Estadísticas. ACIDI –Agencia Canadiense para el desarrollo.

Disponible:

http://www.bvsde.paho.org/bvsacg/fulltext/saneamiento_peru.pdf[2018,28 de mayo]

Celis, L.P (2013). Análisis de la política pública de agua potable y saneamiento básico para el sector rural en Colombia-periodo de gobierno 2010- 2014..[En línea].Universidad Javeriana.

Disponible:

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15314/CelisZapataLilianaPatricia2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>[2018,15 de mayo]

Cofepris. (2011).Publicación. Manual de Saneamiento Básico. La Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS). Publicación, Segunda edición 2011 México. D.F.

Disponible en:

http://www.cofepris.gob.mx/Documents/MaterialesDifusion/m%C3%A1s%20materiales%20difusi%C3%B3n/saneamiento_b%C3%A1sico/manual_saneamiento_tec.pdf[2018,20 de mayo]

Daza, F. (2008). Demanda de agua en zonas urbanas en Andalucía..[En línea].Universidad de Córdoba

Disponible en:

<https://core.ac.uk/display/60852827> [2018, 20 de mayo]

Diario El Peruano: Ley General de Servicios de saneamiento N° 26338.Lima, julio de 1994.

Disponible en:

http://sunass.gob.pe/doc/normas%20legales/ssaneamiento/ds09_95pres.pdf[2018, 25 de mayo]

Gaither, N y Frazier, G. (2000).Administración de Producción y Operaciones. México: International Thomson Editores.

Guidi, L.E. (2012). La influencia del acceso al agua en el bienestar percibido y la disponibilidad a pagar para la mejora del servicio de aguas: una aplicación en Sucre, Bolivia. Universidad de Granada.

Disponible en:

<https://hera.ugr.es/tesisugr/20951619.pdf> [2018, 25 de mayo]

Gutiérrez, J. (2016). “Calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016”. Universidad Cesar Vallejo.

Hernández, S. (2011). Introducción a la Administración .México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.DE C.V.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.DE C.V.

INEI: “Perú: Mapa del déficit de agua y saneamiento básico a nivel distrital, 2007”. Lima: INEI, abril 2010.

Disponible en:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib00867/libro.pdf [2018, 29 de mayo]

Kotler, P. y Armstrong, G. (1998). Fundamentos de Mercadotecnia .México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Marmanillo, I. (2007). Agua potable y Saneamiento. Publicación. PERU: La Oportunidad de un País diferente. Cap:14. pag.325, 351.

Mego, O. (2011). Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque 2011. Universidad Nacional de Trujillo.

Disponible en:

<http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/viewFile/345/324> [2018, 28 de mayo]

Mendoza, H. (2013). Vigilancia de La Calidad del Agua para consumo humano en zonas rurales de la Provincia de Moyobamba-2012 .Tesis para obtener el Título Profesional de: Ingeniero Ambiental. Universidad Nacional de San Martín. MOYOBAMBA – SAN MARTIN.

Disponible en:

<https://es.scribd.com/document/367708960/Vigilancia-de-La-Calidad-de-Agua-en-Zonas-Rurales>[2018,27 de mayo]

Oblitas De Ruiz, Lidia (2010). Publicación Servicios de agua potable y saneamiento en el Perú: beneficios potenciales y determinantes de éxito. Documentos de Proyectos No.355; NU. CEPAL –German Agency for Technical Cooperation.

Disponible en:

<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/3819>[2018,28 de mayo]

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]

Robbins, S y Coulter, M. (2010).Administración. México: Pearson.

UNICEF-OMS (2017). Progresos en materia de agua potable, saneamiento e higiene. Informe de actualización de 2017 y línea de base de los ODS. Ginebra.

Zegarra, A. (2013). Influencia de la gestión de calidad de servicio en la satisfacción del cliente operador turístico Muchik Tours SAC en el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013.Trujillo.Universidad Nacional de Trujillo.

Disponible

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/473/zegarra_ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y[2018,27 de mayo].

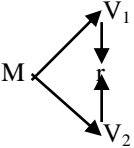
ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: " Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales provincia de San Martin-2018
 ”

Determinación del problema.															
Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES DE ESTUDIO												
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLE 1: Calidad de servicio												
¿Cuál es la relación de la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción del usuario en el distrito de Morales- Provincia de San Martin 2018?	Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción del usuario en el distrito de Morales- Provincia de San Martin 2018	Hi: Existe relación directa entre La calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción del usuario en el distrito de Morales- Provincia de San Martin 2018. Ho: No existe relación directa entre La calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción del usuario en el distrito de Morales- Provincia de San Martin 2018.	Definición conceptual :Habilidad de un producto o servicio de realizar de manera confiable lo que se supone debe hacer y satisfacer las expectativas del cliente(Coulter,R.2010) Definición Operacional: La calidad de servicio de saneamiento es el grado de utilización correcta de técnicas y acciones para alcanzar niveles crecientes de salubridad.												
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Variable</th> <th style="width: 20%;">Dimensión</th> <th style="width: 40%;">indicadores</th> <th style="width: 20%;">Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td style="text-align: center;">Fiabilidad</td> <td style="vertical-align: top;"> -oportunidad del servicio. -cumplimiento de horarios asignados para brindar agua, recojo de residuos sólidos. -Equipos y vehículos modernos. -Cumplimiento del servicio. </td> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Ordinal</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</td> <td style="vertical-align: top;"> -amabilidad -cortesía </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguridad</td> <td style="vertical-align: top;"> -Información oportuna para el usuario. -Solución al problema. -Generación de confianza </td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensión	indicadores	Escala	Calidad de servicio	Fiabilidad	-oportunidad del servicio. -cumplimiento de horarios asignados para brindar agua, recojo de residuos sólidos. -Equipos y vehículos modernos. -Cumplimiento del servicio.	Ordinal	Capacidad de respuesta	-amabilidad -cortesía	Seguridad	-Información oportuna para el usuario. -Solución al problema. -Generación de confianza
Variable	Dimensión	indicadores	Escala												
Calidad de servicio	Fiabilidad	-oportunidad del servicio. -cumplimiento de horarios asignados para brindar agua, recojo de residuos sólidos. -Equipos y vehículos modernos. -Cumplimiento del servicio.	Ordinal												
	Capacidad de respuesta	-amabilidad -cortesía													
	Seguridad	-Información oportuna para el usuario. -Solución al problema. -Generación de confianza													
a. ¿Cómo se relaciona La dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martin 2018? b. ¿Cómo se relaciona la dimensión capacidad de	a. Determinar la relación que existe entre La dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martin 2018. b. Determinar la relación que	H1: La dimensión fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martin 2018. H2: La dimensión capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario del servicio de													

<p>respuesta con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martin 2018?</p> <p>c. ¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martin 2018?</p> <p>d. ¿Cómo se relaciona la dimensión Empatía con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martin 2018?</p> <p>e. ¿Cómo se relaciona la dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martin 2018?</p>	<p>existe entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martin 2018.</p> <p>c. Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martin 2018.</p> <p>d. Determinar la relación que existe entre la dimensión Empatía con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martin 2018.</p> <p>e. Determinar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del</p>	<p>saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martin 2018.</p> <p>H3: La dimensión seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martin 2018.</p> <p>H4: La dimensión Empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martin 2018.</p> <p>H5: La dimensión elementos tangibles se relaciona directamente con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento del distrito de Morales - Provincia de San Martin 2018.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1314 225 1499 350">Empatía</td> <td data-bbox="1499 225 1913 350">-Capacidad para entender al usuario -Amabilidad en el trato al usuario</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1314 350 1499 472">Elementos tangibles</td> <td data-bbox="1499 350 1913 472">-Personal de limpieza uniformado. -Equipos, vehículos</td> </tr> </table>	Empatía	-Capacidad para entender al usuario -Amabilidad en el trato al usuario	Elementos tangibles	-Personal de limpieza uniformado. -Equipos, vehículos	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1499 225 2030 472" rowspan="3"> <p>VARIABLE 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Definición conceptual: El grado hasta el cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador(Kotler 2004 pág. 8)</p> <p>Definición operacional: Es el balance entre lo que el usuario espera de los servicios de saneamiento y su percepción acerca del servicio que recibe.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1314 753 1480 786">Variable 2</td> <td data-bbox="1480 753 1652 786">Dimensiones</td> <td data-bbox="1652 753 1860 786">indicadores</td> <td data-bbox="1860 753 2030 786">Escala</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1314 786 1480 1367" rowspan="3">Satisfacción del usuario</td> <td data-bbox="1480 786 1652 971">Rendimiento Percibido</td> <td data-bbox="1652 786 1860 971">Percepción de la calidad del Servicio recibido.</td> <td data-bbox="1860 786 2030 1367" rowspan="3">Ordinal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1480 971 1652 1279">Expectativas</td> <td data-bbox="1652 971 1860 1279">-Expectativas de la calidad del Servicio. -Expectativas del cumplimiento del personal técnico y administrativo.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1480 1279 1652 1367">Niveles de Satisfacción</td> <td data-bbox="1652 1279 1860 1367">Satisfacción respecto a un</td> </tr> </table>	<p>VARIABLE 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Definición conceptual: El grado hasta el cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador(Kotler 2004 pág. 8)</p> <p>Definición operacional: Es el balance entre lo que el usuario espera de los servicios de saneamiento y su percepción acerca del servicio que recibe.</p>	Variable 2	Dimensiones	indicadores	Escala	Satisfacción del usuario	Rendimiento Percibido	Percepción de la calidad del Servicio recibido.	Ordinal	Expectativas	-Expectativas de la calidad del Servicio. -Expectativas del cumplimiento del personal técnico y administrativo.	Niveles de Satisfacción	Satisfacción respecto a un
Empatía	-Capacidad para entender al usuario -Amabilidad en el trato al usuario																				
Elementos tangibles	-Personal de limpieza uniformado. -Equipos, vehículos																				
<p>VARIABLE 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Definición conceptual: El grado hasta el cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador(Kotler 2004 pág. 8)</p> <p>Definición operacional: Es el balance entre lo que el usuario espera de los servicios de saneamiento y su percepción acerca del servicio que recibe.</p>																					
	Variable 2	Dimensiones	indicadores	Escala																	
	Satisfacción del usuario	Rendimiento Percibido	Percepción de la calidad del Servicio recibido.	Ordinal																	
Expectativas		-Expectativas de la calidad del Servicio. -Expectativas del cumplimiento del personal técnico y administrativo.																			
Niveles de Satisfacción		Satisfacción respecto a un																			

	distrito de Morales - Provincia de San Martín 2018.				ambiente limpio. Satisfacción respecto al servicio. Satisfacción respecto a la gestión municipal por mejorar el servicio.	
Metodología		Población y muestra			Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	
<p>Tipo de investigación. Hernández, S. (2015) plantea un tipo de investigación básica, esto debido a que la investigación hará uso de teorías ya existentes además de reforzar según los resultados que estos obtengan.</p> <p>Diseño de investigación. Presentará un diseño correlacional.</p>  <p>Donde: M = Muestra V1= Calidad de servicio V2= Satisfacción del usuario r = Relación entre variables</p>		<p>Población: La población objeto de estudio, estará constituido por 29 302 habitantes del distrito de Morales, en el periodo 2018.</p> <p>Muestra: 137 usuarios</p>			<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario de preguntas</p>	

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer la calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el Distrito de Morales-2018.

Instrucción:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Pésima	1
Deficiente	2
Regular	3
Buena	4
Excelente	5

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

Objetivo: Conocer el nivel de calidad de Servicio de Saneamiento que se brinda en el distrito de Morales

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad						
01	¿Considera usted que la disponibilidad del servicio de agua es adecuada?					
02	¿Cómo califica el cumplimiento de las horas establecidos para la asignación de agua por día?					
03	¿Considera usted que la frecuencia del recojo de residuos sólidos en su calle es la adecuada?					
04	¿Cómo califica usted el servicio de disposición sanitaria de excretas y orina en su sector?					
05	¿En qué medida considera el manejo sanitario de los residuos sólidos?					
06	¿Cómo considera el servicio de saneamiento con respecto al control de la fauna nociva como ratas, moscas, cucarachas?					
07	¿Cuán satisfecho se siente usted del servicio de saneamiento brindado en su distrito?.					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
08	¿En qué medida califica usted el trato del personal administrativo encargado del servicio de saneamiento?					
09	¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios establecidos para el recojo de residuos sólidos?					
10	¿En qué medida califica la solución de algún inconveniente presentado al personal encargado del servicio de saneamiento?					
Dimensión: Seguridad						
11	¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de limpieza pública?					
12	¿Cómo califica la disposición de aguas residuales?					
13	¿Cuán satisfecho se siente usted por la disposición de aguas residuales brindado en su distrito?.					
14	¿Cuán satisfecho se siente usted por la calidad del control de fauna nociva brindado en su distrito?.					
Dimensión: Empatía						
15	¿Cómo considera usted el trato del personal de limpieza durante el servicio de recolección de desechos sólidos?					
16	¿Cómo califica la información y comunicación del desarrollo de actividades del servicio de saneamiento que se brinda en su distrito?					
Dimensión: Aspectos tangibles						
17	¿En qué medida considera el estado de los vehículos utilizados para la recolección de					

	desechos sólidos?					
18	¿Cómo considera la cantidad de vehículos utilizados para la recolección de desechos sólidos?					
19	¿En qué medida usted califica la indumentaria del personal encargado de la recolección de basura?					

VARIABLE 2: SATISFACCION DEL USUARIO

Objetivo: Determinar el nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Saneamiento que se brinda en el distrito de Morales

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Rendimiento percibido						
20	¿Cómo considera el nivel de calidad del servicio de saneamiento?					
21	¿En qué medida considera la eficiencia del personal administrativo y técnico del área de saneamiento?					
Dimensión: Expectativas						
22	¿En qué medida la calidad del servicio de saneamiento cumple con sus expectativas como usuario?					
Dimensión: niveles de satisfacción						
23	¿En qué medida siente que el servicio de saneamiento que se brinda en su distrito le proporciona un ambiente limpio y saludable?					
24	¿Cuál es el nivel de satisfacción que siente después de evaluar todas las actividades consideradas en el servicio de saneamiento?					
25	¿En qué medida considera la gestión municipal actual para mejorar el servicio de saneamiento?					

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Martell Alfaro Karla Patricia
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Flor de María Torres Gálvez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 23 de mayo de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47



 Lc. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 CLAD N° 07119

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Martell Alfaro Karla Patricia
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Flor de María Torres Gálvez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 23 de mayo de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46



Lc. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
CLAD N° 97119

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ríos López Luis Alberto
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Flor de María Torres Gálvez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

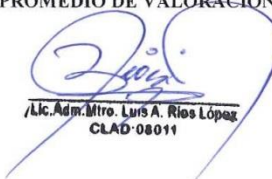
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 23 de mayo de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45


 /Lic. Adm. Mtro. Luis A. Ríos López
 CLAD-08011

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ríos López Luis Alberto
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Flor de María Torres Gálvez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 23 de mayo de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46


 Lic. Adm. Mtro. Luis A. Ríos López
 CEAD-08011

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Gutiérrez López Jorge Fernando
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Flor de María Torres Gálvez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 23 de mayo de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47


 Lic. Mg. Jorge F. Gutiérrez López
 CERSM N° 191

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Gutiérrez López Jorge Fernando
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Flor de María Torres Gálvez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 23 de mayo de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46


Econ. Mg. Jorge E. Gutiérrez López
CERSM N° 191

Índice de confiabilidad de los instrumentos

Análisis de confiabilidad de la variable calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	137	100.0
Excluido ^a	0	.0
Total	137	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.706	.802	25

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
Fiabilidad	1.96	.554	137
Capacidad de Respuesta	1.93	.325	137
Seguridad	2.05	.459	137
Empatia	1.98	.284	137
Aspectos Tangibles	1.81	.446	137
Rendimiento Percibido	1.85	.394	137
Expectativas	1.93	.325	137
Niveles de Satisfacción	2.05	.519	137

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Fiabilidad	13.61	2.548	.413	.228	.651
Capacidad de Respuesta	13.64	3.248	.197	.244	.690
Seguridad	13.52	2.693	.453	.254	.637
Empatia	13.59	3.214	.286	.189	.676
Aspectos Tangibles	13.76	2.714	.458	.317	.636
Rendimiento Percibido	13.72	2.940	.363	.173	.660
Expectativas	13.64	2.925	.498	.375	.637
Niveles de Satisfacción	13.52	2.663	.385	.330	.657

Análisis de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	137	100.0
Casos Excluido ^a	0	.0
Total	137	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.439	.444	2



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES

“Rumbo a la modernidad de la mano con el Pueblo”

CONSTANCIA

El que suscribe Alcalde de la Municipalidad Distrital de Morales, deja **Constancia** que:

La señora **FLOR DE MARÍA TORRES GALVEZ**, identificada con DNI N° 27988492, estudiante de la Escuela de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo ha solicitado los permisos correspondientes y recogido información en nuestro Distrito referido al proyecto de investigación titulado **“CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL DISTRITO DE MORALES - PROVINCIA DE SAN MARTÍN 2018”**.

Se expide la presente para los fines que estime pertinente.

Morales, 17 de Octubre del 2018.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES
REGION SAN MARTIN
Ing. CARLOS EDUARDO PHILCO BALVIN
ALCALDE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Torres Gálvez Flor de María
D.N.I. : 27988492
Domicilio : Jr. Atumpampa # 320 - Morales
Teléfono : Fijo : 042- 589778 Móvil :947941509
E-mail : flortorres.unsm@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra en Gestión Pública

Mención : Maestría en Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres: Torres Gálvez Flor de María

Título de la tesis:

**Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la
satisfacción del usuario en el distrito de Morales – provincia de San
Martin 2018**

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 16 de Enero del 2019

Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=3&o=1043255692&tu=1050025204&lang=es


feedback studio | Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia

29 de 102

Resumen de coincidencias

24 %

1	documents.mx	Fuente de Internet	2 %
2	alicia.concytec.gob.pe	Fuente de Internet	2 %
3	hera.ugr.es	Fuente de Internet	2 %
4	es.wikipedia.org	Fuente de Internet	2 %
5	www.vivienda.gob.pe	Fuente de Internet	1 %
6	repository.javeriana.ed...	Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.unsch.edu.pe	Fuente de Internet	1 %



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín-2018”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA
EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
Br. Flor de María Torres Gálvez

Página: 1 de 79 Número de palabras: 13799 Text-only Report High Resolution Activado

01:12 29/01/2019

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Keller Sánchez Dávila, asesor del curso de Desarrollo de Proyecto de Tesis, del ciclo IV, y revisor de la tesis de la estudiante Flor de María Torres Gálvez titulado "Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín-2018", constato que la misma tiene un índice de similitud de 24%

Verificable en el reporte de originalidad del programa *TURNITIN*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Tarapoto, 21 de noviembre de 2018



Mg. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Flor de María Torres Gálvez

INFORME TÍTULADO:

“Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales – provincia de San Martín 2018”.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA : **16 de agosto de 2018**

NOTA O MENCIÓN : **Aprobada por unanimidad**

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO