



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios en
el distrito de Paita, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Ruiz Socola, Luis Felipe (orcid.org/0000-0003-1302-176X)

ASESORAS:

Dra. Amaya Cueva de Jurado, Monica del Rosario (orcid.org/0000-0002-7576-5097)

Dra. Alban Villarreyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA — PERÚ

2024

DEDICATORIA

A la memoria de mi amado y recordado Padre Juan Jesús, porque fuiste ejemplo de rectitud, respeto y responsabilidad. Ahora, donde estés eres mi guía y fortaleza.

Tu ausencia dejó un gran vacío, pero con la esperanza de seguir siempre adelante.

A ti te debo lo que soy y seré ejemplo vivo para mis hijos. Este logro va para ti desde lo más profundo de mi corazón porque cada triunfo en mi vida te lo dedico a ti con mucho amor.

AGRADECIMIENTO

Especial agradecimiento a la Dra. Mónica Amaya, por su paciencia, dedicación y entereza en el desarrollo de la asignatura. Gracias por todo el apoyo en la orientación y dirección de esta investigación, sin sus aportes, ideas y recomendaciones no hubiera culminado esta etapa de mi vida.

A la Universidad César Vallejo por brindar la oportunidad a miles de profesionales que anhelan continuar y seguir escalando en las montañas infinitas del conocimiento.

A mis asesores y coasesores quienes con su sapiencia, rigor y experiencia me han ayudado a convertir los conocimientos empíricos en científicos.

Agradezco también a las personas especiales en mi vida: a mi madre Santos, ejemplo de entereza y comprensión. A Karla, mi esposa, por motivarme en continuar adquiriendo nuevos conocimientos. A mis hijos Loana y Fernando, a quienes deseo ser ejemplo de constancia y perseverancia.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AMAYA CUEVA DE JURADO MONICA DEL ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL DISTRITO DE PAITA, 2023", cuyo autor es RUIZ SOCOLA LUIS FELIPE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

PIURA, 29 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AMAYA CUEVA DE JURADO MONICA DEL ROSARIO DNI: 17610952 ORCID: 0000-0002-7576-5097	Firmado electrónicamente por: ACUEVAMR el 29- 12-2023 19:23:41

Código documento Trilce: TRI - 0712699

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RUIZ SOCOLA LUIS FELIPE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL DISTRITO DE PAITA, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
LUIS FELIPE RUIZ SOCOLA DNI: 03498279 ORCID: 0000-0003-1302-176X	Firmado electrónicamente por: LRUIZSO el 29-12-2023 09:26:08

Código documento Trilce: TRI - 0712700

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultado del proceso de validación	17
Tabla 2. Resultado Alfa de Cronbach	18
Tabla 3. Gestión del servicio y satisfacción de los usuarios	19
Tabla 4. Gestión del servicio y la capacidad de respuesta	20
Tabla 5. Gestión del servicio y la confianza	21
Tabla 6. Gestión del servicio y responsabilidad	22
Tabla 7. Gestión y fiabilidad del servicio	23
Tabla 8. Gestión del servicio y la tangibilidad	24
Tabla 9. Prueba de normalidad	26
Tabla 10. Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios	27
Tabla 11. Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión del servicio y capacidad de respuesta	28
Tabla 12. Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión del servicio y la confianza	29
Tabla 13. Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión del servicio y responsabilidad	30
Tabla 14. Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión del servicio y la fiabilidad	31
Tabla 15. Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión del servicio y la tangibilidad	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de diseño	14
Figura 2. Prueba de normalidad para las puntuaciones de la gestión del servicio.....	3
Figura 3. Prueba de normalidad para las puntuaciones de la satisfacción de los usuarios	3

RESUMEN

Mediante la aplicación de una versión adaptada del cuestionario Servperf de 30 ítems, este estudio buscó determinar el nivel de relación entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios en un distrito de Paita en 2023. Los datos fueron recolectados de 375 usuarios del servicio de agua potable de Paita, a través de un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. Los datos se analizaron utilizando estadística descriptiva y coeficientes de correlación de Spearman. Los hallazgos revelaron una relación alta (0,893) entre la gestión del servicio y la satisfacción del usuario; asimismo, se hallaron correlaciones fuertes entre la gestión y las dimensiones de capacidad de respuesta (0,851), confianza (0,856), responsabilidad (0,842) y fiabilidad (0,807). La gestión solo tuvo una relación moderada con tangibilidad (0,687). La investigación concluye que una mejor gestión del servicio está fuertemente correlacionada con mayores niveles de satisfacción y sugiere priorizar mejoras en capacidad de respuesta, confianza y responsabilidad en futuras políticas públicas para garantizar la calidad y sostenibilidad del servicio. Por tanto, recomendó ampliar el alcance geográfico del estudio con investigaciones longitudinales, así como utilizar métodos cualitativos para profundizar en factores subyacentes.

Palabras clave: Abastecimiento de agua, consumidor, gestión de los recursos hídricos.

ABSTRACT

By applying an adapted version of the 30-item Servperf questionnaire, this study sought to determine the level of relationship between drinking water service management and user satisfaction in a district of Paita in 2023. Data were collected from 375 Paita's drinking water service users through a quantitative approach, correlational level, and non-experimental design. Data were analyzed using descriptive statistics and Spearman correlation coefficients. The findings revealed a high relationship (0.893) between service management and user satisfaction; likewise, strong correlations were found between management and the dimensions of responsiveness (0,851), trust (0,856), responsibility (0,842), and reliability (0,807). Management had only a moderate relationship with tangibility (0,687). The research concludes that better service management is strongly correlated with higher levels of satisfaction and suggests prioritizing improvements in responsiveness, trust, and accountability in future public policies to ensure service quality and sustainability. Therefore, he recommended broadening the geographical scope of the study with longitudinal research and using qualitative methods to delve deeper into underlying factors.

Keywords: Water supply, consumer, water resources management.

I. INTRODUCCIÓN

La Agenda 2030 de las Naciones Unidas es una iniciativa global para abordar problemas internacionales urgentes a través de la cooperación y la colaboración entre países. Uno de los objetivos prioritarios de esta Agenda es asegurar que todos los habitantes del planeta tengan acceso a agua potable y limpia, así como a servicios de saneamiento adecuados (Naciones Unidas, 2023). Los ODS 6.1 y 6.2 apuntan específicamente a garantizar el acceso equitativo y asequible a servicios de saneamiento para todos, con especial atención a mujeres, niñas y personas en situación de vulnerabilidad (Saravia et al. 2020).

La ONU declara que el acceso a agua de calidad es un derecho humano esencial y un elemento crucial para combatir la pobreza, mejorar la salud y promover el desarrollo sostenible (Tomatis, 2021). Para cumplir con este objetivo, se propone una serie de estrategias, de las cuales, una es la descentralización de los servicios hídricos. Esto implica delegar las responsabilidades de gestión del agua de entidades centralizadas a gobiernos locales u organizaciones comunitarias, aumentando así la eficiencia mediante la cooperación comunitaria en la provisión de estos servicios (Pineda, 2002). Además, es fundamental regular, supervisar y controlar las propiedades químicas, físicas y biológicas del agua para garantizar su potabilidad.

La Cámara de Comercio de España (2020) señala que el problema más urgente es el estrés hídrico por escasez de agua y que, por tanto, es necesario medidas urgentes y de gran calado social, apoyándose en el potencial de la colaboración público-privado. En Francia, el 52 % de municipios distribuyen el agua a través de empresas privadas; esto significa que casi el 80% de los ciudadanos tienen concesiones de agua (Cirelli, 2008).

Como miembro de la ONU, Perú se ha comprometido a mejorar la gestión hídrica y ha implementado diversas políticas e iniciativas en este sentido (Oré-Vélez y Geng-Montoya, 2015). A través del establecimiento de nuevos marcos institucionales y la promoción de estrategias de gestión integrada de cuencas, busca intensificar la administración eficaz de estos recursos. No obstante, aún persisten desafíos como la escasez de agua, las disputas por su uso y las implicaciones del cambio climático. Para superar los retos a los que se enfrentan

nuestros recursos hídricos y lograr su viabilidad a largo plazo, es crucial fomentar la cooperación internacional y aplicar prácticas sostenibles en materia hídrica.

En el país, la gestión del abastecimiento de agua se encuentra bajo la responsabilidad de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento (EPS), las cuales pueden ser tanto públicas (estatales o municipales), como EPS privadas o mixtas. También existen unidades de gobierno local, operadores especializados y organizaciones comunitarias como las Juntas de Administración de Servicios y Saneamiento, mejor conocidas como JASS, conforme establece el Decreto Legislativo N° 1280 de 2016.

En Paita, la Junta de Acreedores se encarga de la administración del agua potable, con el deber de proporcionar un servicio continuo y eficaz para satisfacer las demandas de los habitantes. No obstante, la demanda supera la oferta de la entidad, generando constantes reclamaciones por desabastecimiento. En este contexto, es crucial evaluar la satisfacción o insatisfacción del área usuaria frente a la gestión pública de este servicio esencial.

Por tanto, se planteó como problema general de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de un distrito de Paita, 2023?, y se establecieron los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la gestión del servicio de agua potable en los usuarios de un distrito de Paita, 2023?, ¿Cuál es la relación entre la confianza y la gestión del servicio de agua potable en los usuarios de un distrito de Paita, 2023?, ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad y la gestión del servicio de agua potable en los usuarios de un distrito de Paita, 2023?, ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la gestión del servicio de agua potable en los usuarios de un distrito de Paita, 2023?, ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad y la gestión de los servicios de agua potable en los usuarios del servicio de agua de un distrito de Paita,2023?

A nivel teórico, los resultados de la investigación justifican la producción de un nuevo debate académico que genere reflexión sobre los conocimientos vigentes en torno a la gestión de servicios esenciales y una inagotable necesidad de satisfacer a los usuarios.

La investigación llevada a cabo se propuso como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de un distrito de Paita, 2023; y como objetivos específicos se tuvieron en cuenta los siguientes: Definir la relación entre la capacidad de respuesta y la gestión del servicio de agua potable en los usuarios de un distrito de Paita, 2023; señalar la relación entre la confianza y la gestión del servicio de agua potable en los usuarios de un distrito de Paita, 2023; establecer la relación entre la responsabilidad y la gestión del servicio de agua potable en los usuarios de un distrito de Paita, 2023; precisar la relación entre la fiabilidad y la gestión del servicio de agua potable en los usuarios de un distrito de Paita, 2023; y, conocer la relación entre la tangibilidad y la gestión del servicio de agua potable en los usuarios de un distrito de Paita, 2023.

Por último, se formularon las siguientes hipótesis de investigación. Como hipótesis general se planteó: Existe una relación significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de un distrito de Paita, 2023. Como hipótesis específicas: H1: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la gestión del servicio de agua potable en los usuarios de un distrito de Paita, 2023; H2: Existe una relación significativa entre la confianza y la gestión del servicio de agua potable en los usuarios de un distrito de Paita, 2023; H3: Existe una relación significativa entre la responsabilidad y la gestión del servicio de agua potable en los usuarios de un distrito de Paita, 2023; H4: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la gestión del servicio de agua potable en los usuarios de un distrito de Paita, 2023; H5: Existe relación significativa entre la tangibilidad y la gestión del servicio de agua potable en los usuarios de un distrito de Paita, 2023.

Los resultados de este estudio tienen implicaciones fundamentales para la adopción de políticas destinadas a mejorar la sostenibilidad y la calidad del servicio de agua potable. Destacan la importancia de infundir confianza, responsabilidad y capacidad de respuesta en estas iniciativas, y sugieren que se dé prioridad a estos aspectos durante su aplicación.

II. MARCO TEÓRICO

Se han realizado numerosas investigaciones sobre la satisfacción de los usuarios en relación con los servicios de agua potable que ofrecen las empresas, tanto públicas como privadas, a nivel internacional. Algunos de estos estudios se recogen en esta sección.

A saber, Fontalvo et al. (2020) propusieron un método basado en Seis Sigma para evaluar la calidad de la atención a los usuarios en Colombia. Se utilizó la revisión documental de los reportes de la unidad de atención al cliente como método de recolección de información, que consignaban todas las solicitudes recibidas y el cumplimiento del servicio prestado. Los hallazgos con respecto a los elementos de la calidad fueron satisfactorios, con un rendimiento promedio de 98% para el primer mes y 97% para el segundo, y un nivel sigma superior a 4.

El estudio de Jaime et al. (2020) propone un diseño alternativo para mejorar el suministro de agua potable en un municipio colombiano, argumentando que el sistema actual de recolección de lluvia es insuficiente. Para validar su propuesta, los autores utilizaron un análisis hidrológico con datos del IDEAM, proyecciones poblacionales del EOT y SISBÉN, y evaluaron alternativas de suministro mediante matrices.

Por su parte, el estudio de Salvador (2005), que comparó las percepciones de 1008 clientes españoles y 176 paraguayos en diversos establecimientos, descubrió que, independientemente del contexto sociocultural, los clientes valoran positivamente atributos como seguridad, elementos tangibles y esfuerzos por exceder sus expectativas. Las similitudes en la valoración de la calidad y satisfacción con el servicio fueron notables a pesar de las diferencias culturales.

Un estudio realizado en México por Silva-Treviño et al. (2021), basado en las respuestas de 129 clientes del sector papelerero, constató que la calidad del servicio, la satisfacción y la lealtad estaban significativamente relacionadas. Los aspectos tangibles como las instalaciones y el personal mostraron la mayor correlación con la satisfacción y la lealtad, destacando su importancia en la evaluación del cliente.

En el contexto ecuatoriano, Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2021) realizaron un estudio en Ecuador para examinar la correlación entre la calidad del servicio y la

satisfacción en usuarios de una empresa de agua potable. Descubrieron que, aunque el 51% de los encuestados valoraba positivamente la empatía y capacidad de respuesta del personal, solo el 17% consideraba modernos los equipos de la empresa. Concluyeron que, aunque el trato humano es importante, las inversiones en infraestructura y tecnología son fundamentales para mejorar la percepción de fiabilidad y satisfacción del servicio.

Arellano y Lindao (2019) estudiaron la calidad del agua potable, su gestión y el consumo de agua embotellada en términos de correlación en once ciudades ecuatorianas, con 432 participantes divididos en cuatro estratos socioeconómicos. Encontraron que un tercio de las ciudades tenían buena gestión y calidad del agua, mientras que el consumo de agua embotellada era mayor en estratos altos y ciudades grandes. También observaron que la calidad del agua y la apreciación de su olor en el estrato alto estaban fuertemente asociados, sugiriendo que una mala gestión puede aumentar la ingesta de agua embotellada. Destacaron algunos factores sociodemográficos en los patrones de consumo.

En el ámbito nacional Torres (2018) realizó un estudio correlacional no experimental en un distrito de la selva peruana, para determinar si la calidad en la prestación de los servicios de saneamiento y la satisfacción se vinculan. Como demostraron las pruebas de correlación, existe una relación débil y directa ($r=0,285$) entre las variables evaluadas. A nivel de dimensiones, se constató la existencia de un débil vínculo entre la fiabilidad y la satisfacción ($r=0,240$), lo mismo que con la capacidad de respuesta ($r=0,130$). Aun cuando, se reportaron correlaciones débiles entre las dimensiones seguridad y los aspectos tangibles con la satisfacción.

El estudio de Bullón (2021) analizó cómo las características del servicio de agua potable en Huancayo inciden en el bienestar de los usuarios. De las 69,949 conexiones existentes, se seleccionaron 400 titulares en tres zonas. El análisis reveló deficiencias en la continuidad y calidad del servicio, eficiencia operativa y conocimiento sobre las fuentes de agua. Solo el 16% consideraba el servicio aceptable. Sin embargo, el 81% optó por planes de mejora, priorizando la continuidad del servicio y la rapidez en las conexiones. Esto sugiere que los usuarios valoran la disponibilidad constante del agua y la eficiencia del proveedor más que otros aspectos como la calidad del agua.

Gil et al. (2020) estudiaron el vínculo entre la calidad y satisfacción del servicio en términos de correlación en una oficina de empadronamiento limeña, utilizando un cuestionario Servqual con 130 participantes seleccionados mediante muestreo transaccional. Los hallazgos evidenciaron una correlación media entre la calidad percibida y la satisfacción, con correlaciones positivas entre cada dimensión de la calidad y la satisfacción, destacando la empatía y los elementos de la dimensión tangibilidad. Sin embargo, las restantes mostraron correlaciones más bajas.

El estudio de Castro y Arévalo (2019) analizó la disposición a pagar por agua potable entre los habitantes de Tacna, incluyendo 1,233 agricultores beneficiarios y 828 no beneficiarios. Los resultados indican una alta valoración y disposición a pagar por el servicio, relacionada con la insatisfacción sobre la calidad de este recurso y su incidencia en la salud. Resalta la importancia de conservar el acuífero Caplina, con un 75% dispuesto a pagar más por su protección. Aunque no hubo diferencias significativas en la disposición a pagar según sexo o edad, aquellos con mayor nivel educativo y hogares más pequeños mostraron una mayor disposición a pagar. En suma, los hallazgos sugieren un escenario propicio para mejoras en la gestión del agua, dado el interés económico y ambiental de la población.

Quintanilla (2022) examinó el vínculo entre la provisión del servicio de agua potable y la gestión de los reclamos comerciales en la EPS de Huamanga. Para obtener información de las variables mencionadas, se aplicaron cuestionarios a una muestra probabilística de 200 usuarios extraída de los 6,249 que reportaron reclamos sobre el servicio. En cuanto a la calidad de la provisión del servicio, un 48% de encuestados la califica como baja y un 29,3% como regular, con lo cual el 77,3% consideran que la calidad es deficiente. Este patrón se corrobora con una media de 2,3, entre las categorías de baja y regular. En cuanto a la gestión de reclamos comerciales, el 72% la califica como inadecuada, ratificado por una media de 2,0. La correlación fuerte encontrada ($\rho=0,905$) respalda esta interconexión entre la insatisfacción por la calidad y las falencias en la gestión de reclamos. Es decir, la mala calidad del servicio de agua genera más reclamos comerciales, pero estos no son canalizados ni atendidos adecuadamente por la EPS.

Díaz (2022) estudió cómo se relaciona la gestión hídrica y la satisfacción de los habitantes de un distrito limeño, con 383 participantes de 18 a 50 años. Los

resultados mostraron que el 63,3% percibió una gestión regular del agua y el 50,9% se sintió regularmente satisfecho. Se halló una correlación directa entre las variables del estudio, observándose la mayor correlación con la satisfacción general. Los elementos capacidad de respuesta, seguridad y prestación de servicios mostraron correlaciones más altas con la gestión del agua, esto subraya su importancia. La empatía, por su parte, mostró una correlación moderada, mientras que los aspectos físicos mostraron un nivel de correlación menor.

Por otro lado, Sánchez (2021), cuando estudiaron la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios domiciliarios en un distrito limeño, concluyeron en la presencia de una relación directa entre ellas. Dichos aspectos determinan si los servicios que brinda un proveedor de agua potable están bien administrados y generan una buena impresión entre los usuarios.

García (2018) desarrolló un estudio relacionado con la gestión hídrica y la calidad de vida en zonas urbanas del distrito de Puente Piedra mediante una investigación aplicada a una muestra de 340 vecinos, utilizando como herramienta un cuestionario y respuestas dicotómicas, se extrajeron conclusiones de forma general para definir las relaciones entre variables de gestión del agua.

Briceño (2021) analizó el grado de satisfacción con los servicios de agua potable brindados por los operadores de este servicio en el sur de Lima, mediante estudios transversales, encuestas formativas y no planificadas. Analizando una muestra de 384 usuarios, el 31,77% de ellos están satisfechos con estos servicios.

Por último, Juchani (2022) realizó una investigación en la localidad de Ancoputo de Zepita (Puno) para entender cómo se relaciona la gestión del servicio de agua potable con la satisfacción. Utilizando una muestra de 170 beneficiarios, concluyó en la presencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables en cuestión. Los procesos de gestión, operación y mantenimiento de JASS contribuyen a atender las demandas de los usuarios en cuanto al servicio.

Una vez que se han examinado a profundidad los estudios precedentes, se establece el sustento teórico de las variables estudiadas, iniciando con la primera de ellas.

La gestión de las empresas que proveen servicios de agua se vincula estrechamente con la administración empresarial. La Teoría Clásica de la Administración, desarrollada a inicios del siglo XX desde los aportes de Fayol, Taylor y otros pioneros (Bernal, 2007), conserva plena vigencia para la gestión de empresas de estas características. Aspectos como la planeación, estructura organizacional, procesos y controles, resaltados por Chiavenato (2007), por ello se convierten en los elementos centrales al momento de valorar la gestión en las organizaciones.

No obstante, Thompson (2008) aborda la gestión desde una perspectiva diferente, incluyendo tanto una perspectiva tecnocrática como un enfoque social constructivista. Los tecnócratas, que desempeñan un papel importante en la gestión pública académica, se basan en reglas matemáticas formales validadas en la práctica. En contraposición, los constructivistas sociales sostienen que los retos e incertidumbres de la administración son principalmente humanos y no se pueden simplificar a problemas técnicos con soluciones científicas.

Por su parte, Adriánzén et al. (2022) plantean que la administración pública moderna está orientada hacia la consecución de resultados, sustentándose en el desempeño de los funcionarios, la colaboración y diversos estilos de gestión. Esta visión permite una gestión sistemática que facilita un desempeño eficaz y una administración pública transparente. Asimismo, resaltan la relevancia del liderazgo en la consecución de metas tanto personales como institucionales.

La Asamblea General de las Naciones Unidas, adoptó una agenda política reconociendo el derecho humano al agua y al saneamiento. Esta resolución enfatiza la relevancia de acceder al recurso para alcanzar todos los derechos humanos. La ley enfatiza la obligación de los estados de proporcionar agua de calidad, segura, asequibles y accesibles a todas las personas sin discriminación. Por lo tanto, desde una perspectiva sociopolítica, reconocer la disponibilidad de agua potable como una norma exigible significa el compromiso del Estado de garantizar que todos los ciudadanos disfruten de este derecho.

Precisamente, el artículo 7-A de la Constitución Política del Perú consagra el derecho de todos los peruanos al acceso progresivo y universal al agua potable. Por lo tanto, el Estado protege estos derechos otorgando prioridad el consumo

humano sobre otros fines. Del mismo modo, el Art. 3 de la Ley Marco establece que, gestionar y prestar servicios de saneamiento es una necesidad pública. Desde una perspectiva socio-política, esto implica que el Estado tiene el deber de procurar este derecho a todos los ciudadanos sin discriminación. Este reconocimiento significa que los estados miembros tienen la misma responsabilidad de garantizar a todos sus ciudadanos que tengan acceso al agua potable sin exclusión.

En una línea similar, Soares (2021) expone que los desafíos de la gestión del agua trascienden la mera creación de reglas para su acceso y distribución. El autor resalta la necesidad de una acción colectiva en este proceso, por la que todas las partes interesadas trabajen juntas en pos de objetivos compartidos. Esta dinámica no sólo promueve la gestión sostenible de los recursos, sino que refuerza los lazos comunitarios en el proceso.

De este modo, las perspectivas de Adriánzén et al. (2022); Soares (2021) coinciden en la importancia de una gestión participativa y orientada a resultados, ya sea en el contexto de la administración pública general o en la gestión específica del agua. La interrelación entre liderazgo, trabajo en equipo y acción colectiva se destaca como elemento clave para alcanzar una administración eficiente y sostenible.

Las dimensiones de la primera variable, es decir, la gestión de los servicios, se basan en la Teoría Clásica de la Administración que incluye las contribuciones de Fayol, Taylor, entre otros (Bernal, 2007), desarrollados luego por Chiavenato (2007) y documentados en publicaciones más recientes como Arguello et al. (2020); Hernández (2014); Adriánzén et al. (2022); Muñiz (2003). Comprender las condiciones de estas dimensiones proporciona una base sólida para la gestión eficaz en sector servicios. A continuación, se detalla la definición de cada dimensión:

Dimensión Planificación: La planificación establece las políticas y procedimientos que rigen las operaciones de una organización empresarial. Su finalidad es diagnosticar, fijar metas, presupuesto y objetivos. Al mismo tiempo, los elementos que componen cualquier plan son la misión, la visión, los valores empresariales y las políticas y procedimientos (Arguello et al., 2020).

Dimensión Organización: Hernández, la define como un equipo sistematizado de personas en las que se ha establecido un conjunto de procedimientos y normas

que, con los medios o materiales y recursos adecuados, trabajan para la obtención de un determinado fin, el cual no podría alcanzarse de manera individualizada (Hernández, 2014).

Dimensión Dirección: Responsable de dirigir la empresa, ejecutar todos los procesos administrativos, dirigir los recursos y brindar liderazgo a través de la motivación y la comunicación para lograr la misión y visión establecida. Según Scanlan citado por Adrianzén et al. (2022), la gestión consiste en dirigir el trabajo humano de los subordinados para lograr los objetivos organizacionales y alcanzar niveles óptimos de producción a través de la motivación y la supervisión.

Dimensión Control: Es un conjunto de procedimientos que se usan para corregir los errores de los planes una vez que suceden, estos deben asegurarse que las actividades vayan de acuerdo a los programas de ejecución mediante la medición y evaluación de patrones de calidad y control. El control es conveniente para evaluar, valorar y mejorar la gestión de una empresa en toda su amplitud (Muñiz, 2003).

Por otro lado, el estudio de la satisfacción se fundamenta en diferentes teorías. Una de ellas es la Teoría del valor subjetivo, desarrollada por Carl Menger, según la cual los bienes son cosas útiles que tienen la propiedad de satisfacer necesidades. Para ello, deben cumplirse cuatro condiciones: satisfacer una necesidad humana, crear un vínculo entre la cosa útil y satisfacer esa necesidad, ser consciente de esa conexión causal y tener control sobre esa cosa. La expresión de que todo ser humano busca satisfacer sus necesidades y deseos optimizando su beneficio o utilidad es un concepto que ha sido debatido por muchos economistas y teóricos sociales a lo largo de la historia. La idea subyacente es que cuando a los individuos se les presentan opciones, elegirán la opción que les proporcione el mayor beneficio o utilidad (Dueñas, 2007).

Según la teoría de la equidad propuesta por Adam, citada por Rodríguez-Rabadán (2014), los individuos están motivados cuando se sienten satisfechos con las recompensas que reciben en proporción al esfuerzo que realizan. Sin embargo, su motivación no se basa únicamente en su propia satisfacción, sino también en el concepto de equidad del sistema de recompensas. El autor subraya además la naturaleza subjetiva de la justicia en este contexto.

Según la teoría de la motivación de Herzberg de 1966, los individuos están condicionados por dos componentes: la satisfacción y la insatisfacción, denominada también teoría de los dos factores (Rodríguez-Rabadán, 2014). La satisfacción es el resultado de elementos motivacionales como la responsabilidad, el reconocimiento y el progreso, mientras que la insatisfacción proviene de factores higiénicos como las condiciones de trabajo, la supervisión y el salario.

Del mismo modo, Abraham Maslow sugiere que la motivación impulsa a los individuos a satisfacer sus necesidades, tal y como se representa en la jerarquía de necesidades de Maslow. La pirámide, visiblemente escalonada en cinco niveles jerárquicos, comienza con las necesidades fisiológicas básicas, como respirar, beber, comer y vestirse, y asciende hasta el nivel de la autorrealización. Este modelo subraya la importancia de comprender qué impulsa a las personas, ya que proporciona un marco para construir un entorno de trabajo satisfactorio que satisfaga las necesidades de una persona y facilite su crecimiento personal (Maslow, 1991).

Del mismo modo, la teoría de la elección del consumidor o teoría del comportamiento del consumidor, constituye un elemento fundamental para comprender cómo los clientes seleccionan bienes y servicios para satisfacer sus deseos y necesidades. Al examinar cómo los individuos toman decisiones de compra en función de sus preferencias, sus ingresos y los precios de los productos, esta teoría ayuda a comprender mejor las actitudes de los consumidores (Fortún, 2020). Según esta teoría, al existir una restricción presupuestaria en el consumo, lo óptimo es asignar el ingreso a los bienes y servicios que proporcionan mayor satisfacción. Asimismo, los clientes tienden a elegir los productos y servicios que más valoran, es decir, aquellos que les proporcionan mayor utilidad y satisfacción (Mochón y Beker, 2008).

La teoría de las expectativas se remonta al psicólogo Vroom (1964) y fue desarrollada por Balkwell (1991). Esta teoría postula que el resultado final de las acciones humanas depende de sus probabilidades y está vinculado a las impresiones que los individuos tienen sobre la situación en la que se encuentran (Ramos et al., 2016). En otras palabras, las personas tienden a actuar de

determinadas maneras basándose en la expectativa de que dichas acciones irán seguidas de un resultado atractivo o motivador.

Por otro lado, la teoría de confirmación/desconfirmación de expectativas de Howard y Sheth (1969) estableció los principios para formar la satisfacción del consumidor examinando las posturas que conducen a la satisfacción del consumidor. Esta teoría fue desarrollada y actualizada posteriormente por Oliver (1970-1980) y es una de las teorías más comunes que explican la satisfacción del consumidor. Oliver define la satisfacción como una evaluación del grado en que un producto o servicio atiende las demandas relacionadas con el consumo (citado en Ureña, 2012). En este sentido, si el producto o servicio supera las expectativas del consumidor, éste recibirá una confirmación positiva, y si no cumple las expectativas, recibirá una confirmación negativa. La teoría postula que los clientes satisfechos formarán intenciones de recompra (confirmación), mientras que los usuarios insatisfechos dejarán de usar o comprar la tecnología o el producto (desconfirmación).

Parasuraman et al. (1985, 1988) se valieron de la teoría de la desconfirmación e introdujeron una herramienta para evaluar la calidad percibida del servicio. Tras varios análisis y evaluaciones basados en el concepto de calidad percibida del servicio, desarrollaron un instrumento denominado SERVQUAL, que puede determinar la calidad del servicio. Inicialmente, identificaron diez dimensiones para medir la calidad del servicio, pero más tarde las redujeron a cinco.

Posteriormente, Cronin y Taylor (1992, 1994) propusieron el modelo SERVPERF, que cuantifica el rendimiento del proveedor de servicios basándose en las percepciones del cliente (Luna y Torres, 2022). Según Cronin y Taylor, el modelo SERVPERF es un enfoque más funcional ya que reduce a la mitad (50%) el número de ítems que deben ser evaluados, al no requerir el estudio de las expectativas. Ambos instrumentos son válidos y fiables, pero el modelo SERVPERF es conveniente para valorar los servicios de saneamiento.

Evaluar la satisfacción es un aspecto crucial en cualquier organización, por lo tanto, es esencial disponer de un método eficaz para hacerlo. Basándose en la teoría de Oliver y en el instrumento SERVPERF diseñado por Cronin y Taylor (1994), es posible valorar la satisfacción. Este método se ha adaptado a cinco dimensiones propuestas en estudios recientes (Duque, 2005; Bitner y Zeithaml, 2002), lo que

proporciona una base sólida para comprender la satisfacción de los usuarios, respecto al servicio de agua potable. A continuación, se define de cada una de ellas:

Dimensión Capacidad de Respuesta: Alude a la disposición de los trabajadores para brindar asistencia rápida y eficiente a los clientes (Duque, 2005). Esta dimensión incluye aspectos como el tiempo de atención y respuesta.

Dimensión Confianza: Mide cómo las empresas tratan a sus clientes con interés y personalización. Elementos clave de esta dimensión son la accesibilidad, la comunicación, la comprensión del usuario - o empatía - y la atención personalizada (Duque, 2005).

Dimensión de Responsabilidad: Referido al conocimiento, la atención, la seguridad y la capacidad de los empleados para generar confianza y reputación. Esta dimensión engloba aspectos como el profesionalismo, la seguridad, la credibilidad, la confiabilidad y la cortesía (Duque, 2005).

Dimensión de Fiabilidad: Es la capacidad de las empresas para hacer efectivas sus promesas de manera formal y precisa. Esta dimensión abarca el cumplimiento de promesas, acuerdos de entrega, prestación de servicios, resolución de problemas y quejas y los precios (Bitner y Zeithaml, 2002).

Finalmente, la **Dimensión Tangibilidad:** Se relaciona con aspectos físicos como las instalaciones, los equipos informáticos, la maquinaria y los materiales de comunicación. También incluye la presentación del personal que atiende al público, incluyendo su limpieza y decoro (Duque, 2005).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La naturaleza de esta investigación es de tipo básica. En la que se persigue el conocimiento por sí mismo y no con un fin práctico o aplicado. Esto implica que su finalidad principal es explorar y la de obtener información en lugar de aplicar directamente los hallazgos (Pimienta y De la Orden Hoz, 2017).

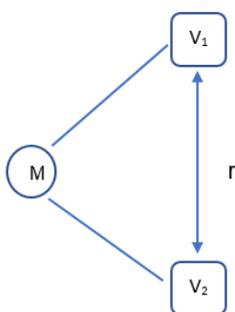
En lo que respecta a la metodología, se adopta un enfoque cuantitativo. Esta metodología implica la formulación de declaraciones precisas para cuantificar fenómenos, durante su desarrollo emplea técnicas estadísticas con el objetivo de validar una suposición y teoría; los procedimientos que aplica son deductivos, secuenciales, verificables y examina la realidad objetiva (Gregorio, 2023).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño que se alinea con el enfoque seleccionado es el no experimental, que tiene lugar en escenarios específicos, con objetos o individuos en circunstancias naturales. Es decir, “se mantiene la condición de trabajo en el campo, pero no existe un control o manipulación de las variables” (Gregorio, 2023, p. 139).

La investigación es de naturaleza correlacional, cuyo propósito principal es examinar las relaciones entre diversas variables y sus resultados (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura 1. Esquema de diseño



Fuente: Extraído y adaptado de (Hernández y Mendoza, 2018)

Dónde:

V_1 = Gestión del servicio de agua

V_2 = Satisfacción de los usuarios

r = Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión del Servicio de agua potable

Definición Conceptual: La gestión pública pretende lograr resultados apoyándose en el rendimiento de los funcionarios, el trabajo conjunto y un enfoque de dirección eficaz. Esto permite un enfoque de gestión organizado y estrechamente alineado con los objetivos tanto individuales como institucionales (Adrián et al., 2022).

Definición Operacional: En el contexto de estudio la gestión de este recurso pretende hoy en día satisfacer las demandas de toda la población, colocándola en un orden de prioridad frente a otros agentes sociales y económicos. Esta variable presenta las siguientes dimensiones o funciones administrativas: Planificación, Organización, Dirección y Control. Dichas dimensiones fueron evaluadas por medio de la técnica de la encuesta empleando una adaptación del instrumento SERVPERF, la misma que consta de 12 ítem.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Definición Conceptual: Es la valoración que hacen los clientes del servicio prestado, en términos de si cumple sus expectativas y necesidades. Cuando el cumplimiento de estas expectativas y necesidades se queda corto, el resultado es la insatisfacción con el servicio en cuestión (Zuleta et al., 2014).

Definición Operacional: La satisfacción de los usuarios está en relación a la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles como la infraestructura moderna y de una fuente de agua sostenible que permita que los seres humanos y empresas convivan de manera armoniosa y equilibrada. Esta variable tomará como referencia las siguientes dimensiones: responsabilidad, capacidad de respuesta, confianza, tangibilidad y fiabilidad. El instrumento constó de 18 ítems.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población, es decir, el término que se emplea para referirse a todos los elementos que cumplen con los atributos y propiedades definidas previamente (Pérez y otros, 2020) estuvo conformada por 14,715 usuarios, hombres y mujeres, titulares del servicio de la categoría doméstica 1 y 2 de la localidad de Paita, las cuales presentaron características idénticas y que, a la vez, son abastecidas por una misma fuente de abastecimiento.

Criterios de Inclusión: En la vigente investigación se incluyeron a todos los usuarios del servicio de agua potable activo, pertenecientes a la categoría residencial, con tarifa doméstica 1 y 2 que son abastecidos de una misma fuente de agua potable.

Criterios de Exclusión: No se consideró a toda la población que no son usuarios activos del servicio de agua y por tanto no están comprendidos en la categoría residencial y no pertenecen a la tarifa doméstica 1 y 2 y cuyas fuentes de abastecimiento son distintas.

3.3.2. Muestra

Dado que medir a toda la población es casi imposible, es esencial seleccionar una muestra que la represente con exactitud, que plasme resultados fiables y significativos (Hernández y Mendoza, 2018). Por lo cual, se eligió un grupo o subgrupo específico de entre todo el conjunto de individuos o usuarios del servicio descrito anteriormente.

Para el cálculo del tamaño muestral, se basó en la fórmula para una población finita sobre los 14.715 usuarios. Utilizando Microsoft Excel, se obtuvo una muestra de 375 usuarios para la aplicación del instrumento. Los detalles de los parámetros empleados en este procedimiento se detallan en el anexo 12.

3.3.3. Muestreo

Dada la naturaleza del estudio, se siguió un procedimiento de muestreo aleatorio simple. Según Rosendo (2019), este método de muestreo supone elegir una muestra de individuos de una población estadística de forma que cada posible sujeto muestral tenga las mismas posibilidades de ser seleccionado.

3.3.4. Unidad de análisis

Para este particular, la unidad de análisis la componen a los usuarios, hombres y mujeres mayores de 18 años, titulares del servicio, pertenecientes a la localidad de Paita, en condición de servicio activo. Estos usuarios pertenecen a las categorías domésticas 1 y 2.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los datos se recogieron mediante una encuesta. Gregorio (2023) define las encuestas en términos de conversaciones entre el entrevistador y el entrevistado basadas en preguntas cerradas esbozadas en un cuestionario predeterminado.

Para profundizar en la comprensión de las variables objeto de estudio, se aplicó una escala de tipo Likert dividida en dos secciones. Los 12 primeros ítems, fundamentados en la Escuela Clásica de la Administración, se dedicaron a explorar la variable gestión. Los 18 ítems restantes se basaron en una adaptación del modelo SERVPERF, un modelo ampliamente reconocido por su capacidad para medir eficazmente la satisfacción del servicio.

Validez y confiabilidad

El instrumento descrito anteriormente se sometió a validez de contenido. Este riguroso proceso garantizó que los ítems representaran fielmente el constructo o variable de interés (Hernández y Mendoza, 2018). Las opiniones de los cuatro expertos listados en la tabla 1 fueron favorables, confirmando la idoneidad del instrumento y recomendando su aplicación a la muestra representativa.

Tabla 1.

Resultado del proceso de validación

Grado académico	Experto	Opinión
Doctora	Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas	Aplicar
Doctor	Gilberto Carrión Barco	Aplicar
Doctor	Luis Montenegro Camacho	Aplicar
Doctor	Cristian Jurado Fernández	Aplicar

Nota: Elaborado por Luis Felipe Ruiz Sócola

Para evaluar la confiabilidad, referido al grado de certeza que proporciona el instrumento en la recogida de datos (Pérez et al., 2020), Se determinó una excelente consistencia interna (superior al 0,9) (Hernández y Mendoza, 2018) del cuestionario por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0,915 (véase la tabla 2).

Tabla 2.

Resultado Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0,915	30

Nota: Elaborado por Luis Ruiz Sócola

3.5. Procedimientos

El instrumento se aplicó a través de Google Forms tras establecer su validez y fiabilidad, esta herramienta permitió a los usuarios completar la encuesta a través de correo electrónico o WhatsApp, asegurando así la participación de los 375 sujetos muestrales. Obtenidos los datos que sirvieron tanto, para el análisis descriptivo como para la contrastación de hipótesis.(ver figuras 4, 5 y 6)

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recogidos se procesaron inicialmente en Excel y luego en el paquete estadístico SPSS en su versión 25. Posteriormente se recodificaron las variables para construir tablas de contingencia que respaldaron los resultados según los objetivos propuestos. Antes de realizar el análisis de inferencias, se determinó qué prueba estadística utilizar en función de la prueba de normalidad (rho de Spearman) y con ello validar las hipótesis propuestas.

3.7. Aspectos éticos

La adhesión estricta a las normas éticas es esencial para mantener la integridad del trabajo de investigación y la confianza del público en la disciplina (Resnik, 2020). Por lo tanto, las directrices de la APA y de la UCV proporcionan instrucciones detalladas para llevar a cabo una investigación de forma ética y profesional. Como tal, esta investigación se adhiere a estas directrices, garantizando que la información presentada no sólo sea fiable, sino también actualizada.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de un distrito de Paíta, 2023.

Tabla 3.

Gestión del servicio y satisfacción de los usuarios

Gestión del servicio	Satisfacción de los usuarios						Total	
	Bajo		Regular		Alto			
	Fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	99	26,4%	41	10,9%	0	0,0%	140	37,3%
Regular	25	6,7%	108	28,8%	18	4,8%	151	40,3%
Alto	0	0,0%	16	4,3%	68	18,1%	84	22,4%
Total	124	33,1%	165	44,0%	86	22,9%	375	100,0%

Nota: Elaborado por Luis Ruiz Sócola

La tabla 3, muestra en el extremo de sus columnas, que el 40,3% de los encuestados calificó la gestión del servicio de regular, seguido de un 37,3% que lo considera bajo y un 22,4% que la califica de alta. En cuanto a la satisfacción de los usuarios los hallazgos generales que se aprecian en el extremo de las filas, indican que el 44% de los usuarios presenta un nivel intermedio de satisfacción, en tanto que el 33,1% tiene un nivel mínimo y el 22,9% indica un nivel elevado de satisfacción.

El análisis de los datos combinados muestra que el 28,8% de los encuestados que calificaron la gestión del servicio como regular también mostraron un nivel de satisfacción regular. Del mismo modo, el 26,4% de los usuarios que calificaron la gestión del servicio como baja o deficiente indicaron un nivel de satisfacción bajo. En cuanto a la combinación altas tanto para la gestión como para la satisfacción, el 18,1% converge en esta valoración.

Un aspecto importante a destacar en este análisis es que en ningún caso los encuestados coinciden en que un nivel de gestión bajo o deficiente implique niveles

altos de satisfacción (0,0%). Este comportamiento de los datos es coherente con las actitudes que se pueden tener hacia algo que no es funcional y que, por tanto, no puede producir satisfacción.

Otro dato interesante es que del 22,4% de los encuestados que calificaron la gestión del servicio como alta, ninguno manifestó niveles bajos de satisfacción. En otras palabras, todos se situaron entre los niveles de satisfacción regular y alto. Es importante destacar esta observación ya que los usuarios que perciben un nivel de gestión eficiente o alto tienden a tener niveles de satisfacción sustancialmente mejores. Por tanto, hacer visibles los avances y resultados de la gestión podría contribuir a la satisfacción del servicio.

Objetivo específico 1

Definir la relación entre la gestión del servicio de agua potable y capacidad de respuesta en los usuarios de un distrito de Paita, 2023.

Tabla 4.

Gestión del servicio y la capacidad de respuesta

Gestión del servicio	Capacidad de respuesta						Total	
	Bajo		Regular		Alto			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bajo	0	0,0%	53	14,1%	87	23,2%	140	37,3%
Regular	32	8,5%	102	27,2%	17	4,5%	151	40,3%
Alto	75	20,0%	8	2,1%	1	0,3%	84	22,4%
Total	107	28,5%	163	43,5%	105	28,0%	375	100%

Nota: Elaborado por Luis Felipe Ruiz Sócola

A continuación, la tabla 4 señala en el extremo de sus columnas, que el 40,3% de los encuestados calificó la gestión del servicio de regular, seguido de un 37,3% que lo considera bajo y un 22,4% que la califica de alta. En lo que respecta a la capacidad de respuesta los hallazgos generales que se aprecian en el extremo inferior de las filas, indican que el 43,5% de los paitaños encuestados califica con un nivel intermedio o regular la capacidad de respuesta, mientras que el 28,5% lo califica con un nivel bajo y el 28,0% con un nivel elevado.

Los datos internos muestran que el 27,2% de usuarios que calificaron la gestión del servicio como regular también hallaron regular la capacidad de respuesta. Mientras que, el 20,0% calificó la gestión del servicio como baja, el 23,2% de estos percibe una alta capacidad de respuesta, indicando que soluciones efectivas pueden compensar percepciones de gestión deficiente. Por otro lado, el 20% de los usuarios que valoraron positivamente la gestión del servicio manifestaron su insatisfacción con la capacidad de respuesta, lo que apunta al descontento con la agilidad en la resolución de problemas, a pesar de una buena atención al cliente. Diversidad en la atención recibida, reflejada en variaciones en los tiempos de respuesta, también contribuye a una variada percepción (ver anexo 11).

Objetivo específico 2

Señalar la relación entre la gestión del servicio de agua potable y la confianza en los usuarios de un distrito de Paita, 2023.

Tabla 5.

Gestión del servicio y la confianza

Gestión del servicio	Confianza						Total	
	Bajo		Regular		Alto		fi	%
	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
Bajo	111	29,6%	29	7,7%	0	0,0%	140	37,3%
Regular	41	10,9%	82	21,9%	28	7,5%	151	40,3%
Alto	0	0,0%	12	3,2%	72	19,2%	84	22,4%
Total	152	40,5%	123	32,8%	100	26,7%	375	100%

Nota: Elaborado por Luis Felipe Ruiz Sócola

La tabla 5, muestra en el extremo de sus columnas, que el 40,3% de los encuestados calificó la gestión del servicio como regular, seguido de un 37,3% que lo considera bajo y un 22,4% que la califica de alta. En cuanto a la confianza de los usuarios los resultados generales que se aprecian en el extremo inferior de las filas, indican que el 40,5% percibe un nivel mínimo de confianza, en tanto que el 32,8% tiene un nivel intermedio y el 26,7% calificó de alta la confianza.

Según el análisis descriptivo el 29,6% de los usuarios que calificaron la gestión del servicio como baja o deficiente también asignaron una calificación baja a la

confianza transmitida por la organización. Del mismo modo, el 21,9% de los encuestados que calificaron la gestión del servicio de regular también expresaron niveles regulares de satisfacción con la confianza transmitida por la organización. Por el contrario, solo el 19,2% de los usuarios calificó de alta tanto la gestión del servicio como la confianza transmitida por la organización.

Los hallazgos reportados sugieren que la gestión del servicio de la organización está estrechamente relacionada con el grado de confianza que los usuarios manifiestan tener, especialmente en términos de comunicación y horario de atención pertinente.

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre la gestión del servicio de agua potable y la responsabilidad en los usuarios de un distrito de Paita, 2023.

Tabla 6.

Gestión del servicio y responsabilidad

Gestión del servicio	Responsabilidad						Total	
	Bajo		Regular		Alto		fi	%
	fi	%	Fi	%	Fi	%	fi	%
Bajo	112	29,9%	27	7,2%	1	0,3%	140	37,3%
Regular	32	8,5%	79	21,1%	40	10,7%	151	40,3%
Alto	2	0,5%	10	2,7%	72	19,2%	84	22,4%
Total	146	38,9%	116	30,9%	113	30,1%	375	100%

Nota: Elaborado por Luis Felipe Ruiz Sócola

La tabla 6 muestra en el extremo de sus columnas, que el 40,3% de los encuestados calificó la gestión del servicio de regular, seguido de un 37,3% que lo considera bajo y un 22,4% que la califica de alta. En cuanto a la responsabilidad de los usuarios los resultados generales que se aprecian en el extremo de la fila inferior, indican que el 38,9% de los encuestados presenta un nivel mínimo de satisfacción, en tanto que el 30,9% tiene un nivel intermedio y el 30,1% indica un nivel de satisfacción elevado.

El cruce de los niveles obtenidos muestra que el 29,9% de los usuarios que calificaron la gestión del servicio como baja o deficiente también asignaron una

calificación baja a la responsabilidad que transmite la organización en la prestación del servicio. Del mismo modo, el 21,1% de los usuarios que calificaron la gestión del servicio de regular también expresaron niveles regulares de la responsabilidad transmitida por la organización. Por el contrario, solo el 19,2% de los usuarios calificó de alta tanto la gestión del servicio como la responsabilidad transmitida por la organización. Estos hallazgos evidencian que cuando la gestión del servicio no satisface las expectativas de los usuarios, estos perciben una menor o regular responsabilidad en la organización y por ende una menor confianza en ella. A su vez, si bien se presentan casos en los que ambos aspectos son valorados positivamente, aún queda un margen importante de clientes insatisfechos con estas variables.

Objetivo específico 4

Precisar la relación entre la gestión del servicio de agua potable y la fiabilidad en los usuarios de un distrito de Paita, 2023.

Tabla 7.

Gestión y fiabilidad del servicio

Gestión del servicio	Fidelidad						Total	
	Bajo		Regular		Alto		Fi	%
	fi	%	fi	%	Fi	%		
Bajo	104	27,7%	33	8,8%	3	0,8%	140	37,3%
Regular	42	11,2%	83	22,1%	26	6,9%	151	40,3%
Alto	1	0,3%	14	3,7%	69	18,4%	84	22,4%
Total	147	39,2%	130	34,7%	98	26,1%	375	100%

Nota: Elaborado por Luis Felipe Ruiz Sócola

La tabla 7, muestra en el extremo de sus columnas, que el 40,3% de los encuestados calificó la gestión del servicio de regular, seguido de un 37,3% que lo considera bajo y un 22,4% que la califica de alta. En cuanto a fiabilidad que transmite la organización en la prestación del servicio los resultados generales que se aprecian en el extremo inferior de la fila, indican que el 39,2% de los paitaños encuestados presenta un nivel inferior de fiabilidad, en tanto que el 34,7% tiene un nivel intermedio y solo el 26,1% indica un nivel elevado de fiabilidad.

El análisis de los datos combinados reveló que el 27,7% de los usuarios que calificaron la gestión del servicio como baja o deficiente también asignaron una calificación baja a la fiabilidad del servicio. Del mismo modo, el 22,1% de los usuarios que calificaron la gestión del servicio como regular también expresaron niveles regulares de fiabilidad. Por el contrario, solo el 18,4% de los usuarios calificó de alta tanto la gestión como la fiabilidad del servicio. Estos resultados destacan que cuando la gestión del servicio no se alinea a las expectativas de los usuarios, estos califican de regular o baja la continuidad y abastecimiento del servicio. Por el contrario, aunque algunos clientes están satisfechos con ambos aspectos, sigue habiendo un número significativo de clientes insatisfechos.

Objetivo Específico 5

Conocer la relación entre la gestión del servicio de agua potable y la tangibilidad en los usuarios de un distrito de Paita, 2023.

Tabla 8.

Gestión del servicio y la tangibilidad

Gestión del servicio	Tangibilidad						Total	
	Bajo		Regular		Alto		Fi	%
	fi	%	fi	%	Fi	%		
Bajo	85	22,7%	51	13,6%	4	1,1%	140	37,3%
Regular	50	13,3%	83	22,1%	18	4,8%	151	40,3%
Alto	5	1,3%	28	7,5%	51	13,6%	84	22,4%
Total	140	37,3%	162	43,2%	73	19,5%	375	100%

Nota: Elaborado por Luis Felipe Ruiz Sócola

La tabla 8 muestra en el extremo derecho de sus columnas, que el 40,3% de los encuestados calificó la gestión del servicio de regular, seguido de un 37,3% que lo considera bajo y un 22,4% que la califica de alto. En cuanto a los aspectos tangibles del servicio los resultados generales que se aprecian en el extremo de las filas, indican que el 43,2% de los encuestados califica como regular la tangibilidad del servicio, en tanto que el 37,3% los calificó con un nivel mínimo y el 19,5% califica con un nivel elevado los aspectos tangibles.

El análisis de los datos cruzados revela el 36% de los encuestados que calificaron la gestión del servicio como deficiente o intermedio, asignaron una calificación baja a los elementos tangibles de la organización. Del mismo modo, el 22,1% de los usuarios que calificaron la gestión del servicio como regular también calificaron los elementos tangibles como regulares. Por el contrario, solo el 13,6% de los usuarios calificó de alta tanto la gestión del servicio como los elementos tangibles del servicio.

En definitiva, tanto la dimensión tangibilidad y la variable gestión del servicio se encuentran entre un nivel regular y bajo, con una diferencia de 5.9 puntos porcentuales.

Resultados de la prueba de normalidad

Los datos recogidos debían seguir un comportamiento normal para poder comprobar las hipótesis generales y específicas del estudio. Para determinarlo, se utilizaron los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, recomendada para muestras de más de 50 individuos. Estos resultados permitieron dar respuesta a las siguientes inferencias:

Ho: La distribución de los datos de las variables gestión del servicio y satisfacción de usuario es normal.

Ha: La distribución de los datos de las variables gestión del servicio y satisfacción de usuario es no normal.

Los resultados de la tabla 9 sobre este procedimiento indican que los 375 datos recogidos para ambas variables estudiadas el valor de significancia (p-valor) se ubica por debajo del nivel de significancia establecido (0,05), por lo que hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir los datos no están distribuidos normalmente. Esto permite concluir que las mediciones en las que se compruebe la relación entre las variables debía ajustarse a procedimientos estadísticos no paramétricos, como el Coeficiente de Correlación de Spearman.

Tabla 9.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	P
Gestión del servicio	0,079	375	0,000
Satisfacción del usuario	0,063	375	0,001

^a Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaborado por Luis Felipe Ruiz Sócola

Análisis Inferencial

En el ámbito de la investigación no experimental, descriptivo-correlacional, la necesidad de comprender el grado de relación entre variables es prioritaria. Tal como se ha demostrado en el procedimiento preliminar, el nivel de significancia alcanzado es menor a 0,05, por lo que, la aplicación de la estadística no paramétrica adquiere un significado esencial.

Adicionalmente, los instrumentos fueron diseñados en escalas ordinales, por lo que se recurrió al Coeficiente de Correlación de Spearman para extraer resultados significativos de los datos recogidos. La interpretación de los coeficientes que se obtuvieron a nivel de hipótesis general y específicas se presenta en el anexo 7, lo que proporcionó una comprensión integral de las relaciones observadas en los datos.

Hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de un distrito de Paita, 2023.

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de un distrito de Paita, 2023.

Tabla 10.

Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios

		Gestión	Satisfacción	
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	0,893**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	375	375
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	375	375

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

Nota: Elaborado por Luis Felipe Ruiz Sócola

En la tabla 10 se presenta el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es 0.893, a la vez, la correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral), es decir, la correlación es positiva alta. Con una significancia de 0.000 ($p < 0.05$), procediendo a rechazar la hipótesis nula, por tanto, aceptar la hipótesis del investigador, en consecuencia, se puede concluir que si la gestión del servicio es buena, entonces mejor o mayor será la satisfacción.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la capacidad de respuesta en los usuarios de un distrito de Paíta, 2023.

Ha: Si existe una relación significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la capacidad de respuesta en los usuarios de un distrito de Paíta, 2023.

Tabla 11.

Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión del servicio y capacidad de respuesta

		Capacidad de respuesta	Gestión del servicio
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	375
	Gestión del servicio	Coeficiente de correlación	0,851**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	375

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

Nota: Elaborado por Luis Felipe Ruiz Sócola

En la tabla 11 se presenta el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es 0.851, a la vez, la correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral), es decir, la correlación es positiva alta. Con una significancia de 0.000 ($p < 0.05$), procediendo a rechazar la hipótesis nula, por tanto, aceptar la hipótesis alternativa del investigador; por lo cual, se puede concluir que si la gestión del servicio es buena, entonces mejor o mayor será la capacidad de respuesta de los usuarios del servicio de agua potable.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la confianza en los usuarios de un distrito de Paita, 2023.

Ha: Si existe una relación significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la confianza en los usuarios de un distrito de Paita, 2023

Tabla 12.

Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión del servicio y la confianza

		Confianza	Gestión del servicio
Rho de Spearman	Confianza	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	375
	Gestión del servicio	Coeficiente de correlación	0,856**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	375

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

Nota: Elaborado por Luis Felipe Ruiz Sócola

En la siguiente tabla 12, se presenta el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es 0.856, a la vez, la correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral), es decir, la correlación es positiva alta. Con una significancia de 0.000 ($p < 0.05$), procediendo a rechazar la hipótesis nula, por tanto, aceptar la hipótesis del investigador; se puede concluir que si la gestión del servicio es buena, entonces mejor o mayor será la confianza de los usuarios del servicio de agua potable.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la responsabilidad en los usuarios de un distrito de Paita, 2023.

Ha: Si existe una relación significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la responsabilidad en los usuarios de un distrito de Paita, 2023.

Tabla 13.

Coefficiente de correlación de Spearman entre la gestión del servicio y responsabilidad

		Responsabilidad	Gestión del servicio
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	375
	Gestión del servicio	Coefficiente de correlación	0,842**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	375

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

Nota: Elaborado por Luis Felipe Ruiz Sócola

A continuación, en la tabla 13, se presenta el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es 0,842, a la vez, la correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral), es decir, la correlación es positiva alta. Con una significancia de 0.000 ($p < 0.05$), procediendo a rechazar la hipótesis nula, por tanto, aceptar la hipótesis del investigador; se puede concluir que si la gestión del servicio es buena, entonces mejor o mayor será la responsabilidad de los usuarios del servicio de agua potable.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la fiabilidad en los usuarios de un distrito de Paita, 2023.

Ha: Si existe relación significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la fiabilidad en los usuarios de un distrito de Paita, 2023.

Tabla 14.

Coefficiente de correlación de Spearman entre la gestión del servicio y la fiabilidad

		Fiabilidad	Gestión del servicio
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	375
Gestión del servicio	Gestión del servicio	Coefficiente de correlación	0,807**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	375

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

Nota: Elaborado por Luis Felipe Ruiz Sócola

En la siguiente tabla 14, se presenta el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es 0,807, a la vez, la correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral), es decir, la correlación es positiva alta. Con una significancia de 0.000 ($p < 0.05$), procediendo a rechazar la hipótesis nula, por tanto, aceptar la hipótesis del investigador, se puede concluir que si la gestión del servicio es adecuada, entonces mejor o mayor será la fiabilidad de los usuarios del servicio de agua potable.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la tangibilidad en los usuarios de un distrito de Paita, 2023.

Ha: Si existe relación significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la tangibilidad en los usuarios de un distrito de Paita, 2023.

Tabla 15.

Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión del servicio y la tangibilidad

		Tangibilidad	Gestión del servicio	
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,687**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	375	375
Gestión del servicio	Gestión del servicio	Coeficiente de correlación	0,687**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	375	375

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

Nota: Elaborado por Luis Felipe Ruiz Sócola

Seguidamente, la siguiente tabla 15, se presenta el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es 0.687, a la vez, la correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral), es decir, la correlación es positiva moderada. Con una significancia de 0.000 ($p < 0.05$), procediendo a rechazar la hipótesis nula, por tanto, aceptar la hipótesis del investigador, se puede concluir que si la gestión del servicio es buena, entonces mejor o mayor será la tangibilidad de los usuarios del servicio de agua potable.

V. DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de la categoría doméstica 1 y 2 en un distrito de Paita. Se tomó en consideración los principios de la teoría de la gestión neoclásica para el análisis de la gestión. Esta teoría propone una serie de acciones y procesos destinados a optimizar los recursos con el fin de proporcionar un servicio de calidad al ciudadano. Estas acciones y procesos incluyen una planificación rigurosa que esté en línea con los objetivos institucionales, personal capacitado, una estructura organizacional eficiente y procesos y procedimientos claramente definidos (Chiavenato, 2007).

En este contexto, Adriánzén et al. (2022) sostienen que una gestión del servicio pública eficaz debe priorizar resultados, apoyándose en el desempeño de los funcionarios, un equipo coordinado y liderazgo eficiente para lograr metas colectivas e individuales. La satisfacción del cliente se analizó según la teoría de Parasuraman et al. (1985), definida como la comparación que hacen los clientes entre sus expectativas y si el servicio brindado las satisface (Zulueta et al., 2014).

Sobre la base de las condiciones que anteceden los resultados de la investigación revelaron una relación alta ($r = 0,893$) y significativa ($p < 0,05$) entre las variables. A nivel descriptivo la variable gestión del servicio obtuvo una calificación regular por el 40,3% de los usuarios, seguido de un 37,3% que la calificó como baja, lo cual indica que 8 de cada 10 usuarios consideran que la gestión es entre regular y deficiente. En lo que respecta a la variable satisfacción de los usuarios, el 77,1% de los usuarios indicó un grado de satisfacción entre regular y mínimo. Es decir, aquellos que califican la gestión como regular o deficiente tienden a tener niveles de satisfacción similares.

Los hallazgos de este estudio concuerdan con los reportados por Quintanilla (2022), quien examinó la relación entre la calidad del servicio y aspectos específicos de la gestión, como los reclamos, en una empresa similar a la evaluada en Huamanga. Encontró una fuerte correlación ($\rho=0,905$) que respalda la interconexión entre la insatisfacción por la calidad y las falencias en la gestión de reclamos. En otras palabras, la mala calidad del servicio de agua genera más reclamos comerciales. Sin embargo, esta EPS no atiende ni canaliza estos reclamos adecuadamente.

También coincide con Díaz (2022) quien reveló que el 63,3% de los encuestados considera regular la gestión del servicio de agua, mientras que el 50,9% se muestra medianamente satisfecho. La investigación expone una tendencia hacia correlaciones positivas entre la gestión hídrica y los niveles de satisfacción, siendo la más destacada la correspondencia con la satisfacción general (0,859). Este dato sugiere que un avance en la gestión del recurso hídrico está ligado a un aumento en la satisfacción de los usuarios.

Teniendo en cuenta esto, es relevante citar el trabajo de Salvador (2005), quien abordó este tema desde la perspectiva de Parasuraman et al. (1985), evaluó cómo la percepción de los clientes en distintos contextos socioculturales afecta su satisfacción con el servicio recibido. Sus resultados mostraron que más allá de las diferencias culturales, los clientes valoran en los mismos términos la atención que reciben.

Tal como se ha demostrado, la presente investigación aporta nuevos conocimientos acerca de la relevancia de la gestión del servicio de agua potable para alcanzar niveles óptimos de satisfacción de los usuarios.

El primer objetivo de investigación muestra una fuerte relación ($r = 0,851$) entre la gestión del servicio y la capacidad de respuesta de la organización. Definida por Duque (2005), como la eficiencia en asistir a los clientes. El 27,2% de los usuarios que ven regular la gestión del servicio, también evaluaron igual su capacidad de respuesta. Aunque un 37,3% calificó baja la gestión del servicio, el 23,2% de estos valoró alta la capacidad de respuesta, posiblemente por la calidad de las soluciones adoptadas. Sin embargo, el 20% de los satisfechos con la gestión, mostraron insatisfacción con la rapidez en resolver problemas, indicando que buena atención no siempre implica soluciones rápidas y eficaces.

Estos hallazgos encuentran sustento en la teoría de las expectativas de Vroom (1964), la cual sostiene que las personas actúan basándose en sus expectativas sobre los posibles resultados de sus acciones. En el contexto de esta investigación, esto se traduce en cómo los usuarios, a pesar de percibir deficiencias en la gestión del servicio, pueden manifestar satisfacción con la capacidad de respuesta de la empresa. Este fenómeno puede explicarse al considerar que los usuarios podrían

tener expectativas más bajas respecto a la gestión en general, a la vez que esperan una respuesta adecuada a sus reclamos específicos.

Además, coinciden con los obtenidos por Díaz (2022) en cuyo estudio se reportó una correlación positiva elevada de 0,731, indicando que una mejor gestión se relaciona sólidamente con una mejor capacidad de organización y disponibilidad del personal ante los usuarios.

Con respecto al segundo objetivo específico de investigación, los hallazgos revelan una relación positiva, alta ($r = 0,856$) y significativa en el nivel del 0,01 entre la gestión del servicio y la confianza que transmite la organización. La confianza se refiere a la demostración de interés y grado de atención individualizado o personalizado que brindan las empresas a sus clientes (Duque, 2005). Según el análisis descriptivo el 29,6% de los usuarios que calificaron la gestión del servicio como baja o deficiente también asignaron una calificación baja a la confianza transmitida por la organización. Del mismo modo, el 21,9% de los encuestados que calificaron la gestión del servicio como regular también expresaron niveles regulares de satisfacción con la confianza transmitida por la organización. Por el contrario, solo el 19,2% de los usuarios calificó de alta tanto la gestión del servicio como la confianza transmitida por la organización.

Estos hallazgos son consistentes con la Teoría de Oliver (1970-1980), la cual sostiene que la confianza está relacionada con la confirmación o no de las expectativas de atención personalizada e interés por parte de la empresa. Los hallazgos reportados sugieren que la gestión del servicio de la organización está estrechamente relacionada con el grado de confianza que los usuarios manifiestan tener, especialmente en términos de comunicación y horario de atención pertinente.

El estudio de Salvador (2005) fortalece la afirmación anterior, identificando estos aspectos como los más valorados por los clientes en diversos contextos. La capacidad del personal para inspirar confianza se destacó como un factor crítico, enfatizando la importancia de la interacción humana en la satisfacción del cliente.

Estas ideas se refuerzan aún más con los hallazgos de Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2021). En su estudio en una empresa pública de agua potable ecuatoriana, identificaron que más de la mitad de los encuestados calificaban como

buena la actitud de servicio del personal. Este resultado evidencia que el factor humano sigue siendo un componente principal en la satisfacción del usuario.

Estos estudios, tomados en conjunto, demuestran la importancia de un servicio efectivo, una comunicación clara y un personal competente en la generación de confianza y satisfacción del cliente. Asegurar que estos elementos estén presentes en la gestión de cualquier organización es fundamental para garantizar una experiencia positiva para el usuario.

Sobre el tercer objetivo específico de investigación, los hallazgos revelan una relación positiva, alta ($r = 0,842$) y significativa en el nivel del 0,01 entre la gestión del servicio y la responsabilidad que transmite la organización en la prestación del servicio. Esta dimensión, según Duque Oliva (2005), es la capacidad de los empleados para generar confianza. De acuerdo a las estadísticas descriptivas, el 29,9% de los usuarios que calificaron la gestión como baja también asignaron una baja calificación a la responsabilidad transmitida. Sin embargo, solo el 19,2% de los usuarios calificó ambas dimensiones como altas. Estos hallazgos sugieren que, si la gestión no satisface las expectativas, los usuarios perciben menor confianza en la organización, aunque hay casos donde ambos aspectos son valorados positivamente.

En este mismo orden y dirección los hallazgos de Diaz (2022) revelaron que la buena gestión y una mejor percepción de seguridad del servicio en términos de tiempo y resolución de dudas, estaban estrechamente relacionadas. Este estudio, que mostró un alto valor de correlación de 0,7, destaca la relevancia de una gestión eficiente para mejorar la percepción de seguridad y cortesía por parte del usuario.

En esta línea de análisis, Silva-Treviño et al. (2021) aportan otro aspecto crucial para la satisfacción del usuario: la fiabilidad y la confianza. Los autores concluyen que estos son los aspectos que deben ser mejorados para lograr un servicio satisfactorio y, a su vez, generar una mayor fidelidad y lealtad por parte de los usuarios. Aquí, se puede observar cómo la confianza y la fiabilidad, al igual que la seguridad percibida, están estrechamente asociadas a la gestión de los servicios.

Además, la investigación de Arellano y Lindao (2019) añade otra dimensión a esta discusión. Concluyen que una gestión deficiente del abastecimiento hídrico afecta

la confianza de los usuarios y, como resultado, aumenta el consumo de agua embotellada. Este estudio pone de manifiesto las consecuencias tangibles de una mala gestión y cómo puede debilitar la confianza de los usuarios, reforzando aún más los argumentos presentados por Díaz (2022); Silva-Treviño et al. (2021).

En resumen, estos estudios enfatizan la importancia de una gestión sólida y cómo puede afectar directamente la percepción de seguridad, confianza y fiabilidad del usuario. Estos factores, a su vez, juegan un papel fundamental en la satisfacción del usuario y en su decisión de continuar utilizando un servicio específico.

Referente al cuarto objetivo específico de investigación, los hallazgos revelan una relación positiva, alta ($r = 0,807$) y significativa en el nivel del 0,01 entre la gestión del servicio y la fiabilidad que transmite la organización en la prestación del servicio. La fiabilidad es la capacidad de entregar los servicios prometidos de manera formal y precisa (Zeithman y Bitner, 2002). El análisis mostró que el 27,7% de los usuarios que calificaron baja la gestión del servicio también valoraron baja la fiabilidad. Por otro lado, solo el 18,4% calificó ambas dimensiones como altas. Estos resultados indican que, si la gestión del servicio no cumple con las expectativas, los usuarios perciben una fiabilidad baja o regular. Aunque algunos clientes están satisfechos con ambos aspectos, aún hay un número significativo de clientes insatisfechos.

Tras la observación anterior, se pueden citar los hallazgos de Díaz (2022), los cuales revelaron una correlación directa, elevada (0,7) y significativa ($p < 0,05$), entre la gestión y una mejor valoración del cumplimiento y la capacidad para resolver las dudas de los usuarios.

Por su parte, Bullón (2021) examinó cómo diferentes niveles de atributos del sistema de servicio de agua potable afectan el bienestar económico de los usuarios domésticos en Huancayo. Sus hallazgos indican que los usuarios priorizan mejoras en la continuidad y velocidad de conexión, y están dispuestos a pagar cantidades adicionales por estos servicios. Esto sugiere al igual que lo reportado en este estudio, que la disponibilidad y eficiencia del servicio son consideradas más importantes por los usuarios que otros atributos.

Además, estudios como el de Jaime et al. (2020) abordan desde otra perspectiva el problema del abastecimiento hídrico en un municipio colombiano. Concluyen que

la conexión a un acueducto cercano es la opción más viable para garantizar la disponibilidad, continuidad y calidad del agua. Este hallazgo es particularmente relevante, dado que la falta de acceso a agua potable es un problema persistente en muchas zonas rurales.

Los hallazgos relativos al último objetivo específico de investigación revelan una relación positiva, moderada ($r = 0,687$) y significativa en el nivel del 0,01 entre la gestión del servicio y los aspectos físicos del servicio. Referidos al aspecto de las instalaciones físicas, equipos, maquinaria y materiales de comunicación (Duque Oliva, 2005). Según el análisis, el 36% de los usuarios que calificaron de deficiente la gestión del servicio, también asignaron una baja calificación a los elementos tangibles. Solo el 13,6% calificó ambas dimensiones como altas. Estos resultados sugieren que tanto la gestión como los elementos tangibles son fundamentales en la percepción de los usuarios y su satisfacción.

Esto último coincide con los hallazgos reportados por Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2021) y Bullón (2021), quienes han señalado la necesidad imperativa de que las empresas públicas de suministro de agua, a nivel nacional y ecuatoriano, mejoren sus instalaciones y soluciones tecnológicas. Además, sugieren que estas empresas deben adoptar enfoques innovadores alineados con las mejores prácticas del sector. La mejora de los elementos físicos es una prioridad identificada en sus estudios.

Sin embargo, este planteamiento contrasta parcialmente con las conclusiones de Díaz (2022). Según su estudio, aunque la gestión del agua se relaciona significativamente con la forma en que los usuarios perciben los equipos, las instalaciones y los materiales, la correlación es relativamente débil. Esto sugiere que, si bien la mejora de la gestión del agua puede tener un impacto positivo en la percepción de los usuarios sobre los elementos físicos, este efecto es moderado.

Los estudios de Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2021); Bullón (2021); Díaz (2022) resaltan la importancia de equilibrar la inversión en mejoras físicas con una gestión efectiva. Aunque las mejoras en las instalaciones y la tecnología son cruciales, también lo es una gestión eficiente que pueda maximizar su utilidad y, a su vez, mejorar la percepción de los usuarios.

La presente investigación se destaca por su enfoque riguroso, utilizando un diseño cuantitativo correlacional, basarse en una muestra representativa y herramientas validadas. Los análisis estadísticos y la discusión basada en teorías sólidas aseguran la fiabilidad, validez y objetividad de los resultados obtenidos sobre la gestión y satisfacción del servicio de agua potable. A su vez, el estudio aporta evidencia relevante y cuantifica las relaciones entre variables clave relacionadas con una problemática actual en un distrito paiteño. Los resultados ofrecen aportes concretos para el diseño de políticas y estrategias orientadas a mejorar la situación identificada.

Dado que la correlación entre las variables estudiadas es elevada, una gestión eficaz de los servicios es esencial para garantizar la conformidad de los usuarios. En concreto, la confianza, la capacidad de respuesta y la responsabilidad se identificaron como dimensiones clave que se relacionan con la satisfacción de los usuarios. Esto subraya la necesidad de un personal competente y comprometido, así como de soluciones rápidas y eficaces para responder a las necesidades de los usuarios.

Los resultados de este estudio tienen implicaciones fundamentales para el diseño de políticas públicas destinadas a mejorar la calidad y la sostenibilidad del recurso. Destacan la importancia de infundir confianza, responsabilidad y capacidad de respuesta en estas iniciativas, y sugieren que se dé prioridad a estos aspectos durante su aplicación.

Finalmente, Queda pendiente ampliar el alcance geográfico y realizar estudios longitudinales para monitorear la evolución en la percepción de los usuarios. Además, es necesario complementar con investigaciones cualitativas para tener una comprensión más profunda de los factores subyacentes que afectan la satisfacción de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. La investigación demostró que existe una fuerte correlación positiva ($r=0.893$) entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios en el distrito estudiado. Esto significa que una mejora en la gestión del servicio se asocia significativamente a mayores niveles de satisfacción entre los usuarios.
2. Existe una fuerte correlación ($r=0,851$) entre la gestión del servicio y la capacidad de respuesta hacia los usuarios. Esto indica que mejoras en la gestión pueden asociarse a una mayor rapidez y eficiencia en la atención a los reclamos y solicitudes de los clientes.
3. Se encontró una alta correlación ($r=0,856$) entre la gestión del servicio y el nivel de confianza de los usuarios. Por tanto, el estudio confirma que una gestión deficiente se relaciona significativamente con una disminución en la confianza y viceversa.
4. Los resultados verifican una fuerte relación ($r=0,842$) entre la responsabilidad percibida por parte del proveedor del servicio y la gestión del mismo. Esto pone de relieve la importancia de contar con políticas y procedimientos claros para demostrar cortesía, brindar confianza, y seguridad en los usuarios.
5. El análisis comprueba una alta correlación ($r=0,807$) entre la fiabilidad del servicio y su nivel de gestión. En consecuencia, brechas en la disponibilidad y continuidad del servicio se asocian con deficiencias en la gestión según la percepción de los usuarios.
6. Finalmente, si bien la relación es moderada ($r=0,687$), el estudio confirma cierta asociación entre la gestión del servicio y la modernización de sus aspectos tangibles. Por tanto, invertir en mejoras físicas debe complementarse con una gestión sólida, honesta, seria y transparente.

VII. RECOMENDACIONES

1. En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, se recomienda implementar protocolos y procedimientos estandarizados para la atención de reclamos, invertir en sistemas de información para el seguimiento de casos, capacitar al personal en resolución efectiva de problemas. Pues, de nada serviría que los servidores estén dispuestos a ayudar cuando el tiempo de respuesta a su reclamo no es el óptimo.
2. Mientras que para la dimensión confianza, se debe establecer canales de comunicación directa con los usuarios, brindar información transparente sobre horarios de interrupciones, tiempo de solución, ampliar los horarios de atención al cliente, incluyendo los días sábado hasta el mediodía como muchas entidades de servicios públicos.
3. En la dimensión responsabilidad, recomendar el desarrollo, implementación y cumplimiento de los códigos de ética y de buen gobierno aplicables a todo el personal, de lo contrario los usuarios percibirán que los servidores no hablan con honestidad y por tanto, no sentirán la seguridad que ellos requieren. Asimismo, se recomienda documentar y monitorear los procesos institucionales; implementar encuestas regulares de satisfacción al cliente para mejora y beneficio del administrado y administrador.
4. Como resultado de la discusión, se tiene que dentro de la dimensión fiabilidad, se deben realizar mantenimiento preventivo de la infraestructura, establecer planes de contingencia ante interrupciones del servicio, invertir en tecnologías para optimizar procesos y ampliar la cobertura del servicio a las zonas marginales del distrito de Paita.
5. Finalmente, dentro de los resultados de la dimensión tangibilidad, se recomienda modernizar y ampliar la infraestructura acorde a estándares del sector saneamiento y adecuarla a la demanda real de la población paiteña, así como mejorar la presentación de las instalaciones de atención al público, proporcionar un nuevo equipamiento de computadoras e indumentaria al personal.

REFERENCIAS

- Adrianzén Guerrero, R. E., Carranza Guerrero, B. E., Barrantes Carrasco, J. C., y Bravo Gonzáles, K. E. (2022). La nueva gestión pública: La respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648-5658. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724
- Arellano, A., y Lindao, V. (2019). Efectos de la gestión y la calidad del agua potable en el consumo del agua embotellada. *Novasinerгия*, 2(1), 15-23. <https://doi.org/10.37135/unach.ns.001.03.02>
- Arguello Pazmiño, A. M., Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V., y Torres Ordoñez, L. H. (2020). *Administración de empresas. Elementos básicos* (1ª ed.). McGraw-Hill.
- Bernal Torres, C. (2007). *Introducción a la administración de las organizaciones: Enfoque global e integral* (1ª ed.). Pearson Educación.
- Bitner, M. J., y Zeithaml, V. A. (2002). *Services marketing [Marketing de servicios]* (3ª ed.). McGraw-Hill.
- Briceño Salazar, J. (2021). *Satisfacción de los servicios de agua potable que brinda la empresa prestadora de servicios, Lima Sur, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70645>
- Bullón García, V. (2021). Efectos de la valoración de los atributos del servicio de agua potable en el bienestar económico de los usuarios domésticos del área metropolitana de Huancayo. *Prospectiva Universitaria*, 15(1), 145-156. <https://doi.org/10.26490/uncp.prospectivauniversitaria.2018.15.865>
- Cámara de Comercio de España. (2020, 15 de julio). *La circularidad del agua*. https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/circularidad_del_agua_2.pdf
- Castro y Céspedes, E., y Arévalo Solsol, N. (2019). Valoración contingente del servicio de agua potable en La Yarada - Los Palos Tacna 2016. *Ciencia & Desarrollo*(22), 34-42. <https://doi.org/10.33326/26176033.2018.22.743>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill.

- Cirelli, C. (2008). La gestión del servicio público de agua potable en Francia: ¿Un modelo a debate o en crisis? En *Boletín del archivo histórico del agua* (pp. 64-72). Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales [SEMARNAT]. https://www.researchgate.net/publication/41952671_La_gestion_del_servicio_publico_de_agua_potable_en_Francia_un_modelo_a_debate_o_en_crisis
- Cocciolo, F., Yema, L., Sánchez, M. L., González, C., y O'Farrell, I. (2021). Floraciones tóxicas de cianobacterias en una laguna pampeana: Una aproximación a su ecología desde los rasgos morfofisiológicos. *Ecología Austral*, 31(3), 505-519. <https://doi.org/10.25260/ea.21.31.3.0.1514>
- Congreso de Perú. (1993). Constitución Política del Perú. *Diario Oficial El Peruano*, 12 de agosto. Lima, Perú. <https://is.gd/q7zQLx>
- Cronin, J. J., y Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension [Medición de la calidad del servicio: Un reexamen y una extensión]. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Cronin, J. J., y Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality [SERVPERF versus SERVQUAL: conciliación de la medición de la calidad del servicio basada en el desempeño y las percepciones-menos-expectativas]. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131. <https://doi.org/10.2307/1252256>
- Decreto Legislativo n.º 1280. Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. *Diario Oficial El Peruano*, 2016, 28 de diciembre. Lima, Perú. <https://bit.ly/3T2l1we>
- Díaz Jara, P. J. (2022). *Gestión del servicio del agua y la satisfacción de los usuarios del distrito de Lurín, Sector D - Lima 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84763>
- Dueñas Gil, N. J. (2007). La teoría subjetiva del valor en contabilidad: Comentarios sobre la valoración con base en las emociones. *Innovar*, 17(30), 145-152. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81803011>

- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Fontalvo, T. J., De la Hoz-Dominguez, E., y De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información Tecnológica*, 31(4), 27-34. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400027>
- Fortún, M. (2020, 5 de febrero). *Teoría del consumidor*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/teoria-del-consumidor.html>
- García Torrejón, L. E. (2018). *Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH Las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24904>
- Gil Quevedo, W. S., Cornelio Vicuña, M., Guillermo Agama, F. F., y Rodríguez Carranza, J. (2020). Calidad percibida y satisfacción con el servicio de atención en la oficina de la Unidad Local de Empadronamiento - Municipalidad provincial de Huaura - 2019. *Big Bang Faustiniiano*, 9(4), 27-34. <https://doi.org/10.51431/bbf.v9i4.651>
- Gregorio Rojas, N. (2023). *Metodología de la investigación para anteproyectos* (1ª ed.). Universidad Abierta para Adultos [UAPA].
- Hernández Ortiz, M. J. (2014). *Administración de empresas* (2ª ed.). Ediciones Pirámide.
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Jaime Bello, A. T., Martínez Jiménez, J. A., y Torres Quintero, J. E. (2020). Análisis de viabilidad y diseño para el abastecimiento de agua potable en la vereda Socota del municipio de Apulo (Cundinamarca, Colombia). *Revista Mutis*, 10(1), 79-96. <https://doi.org/10.21789/22561498.1604>
- Juchani Lauracio, A. F. (2022). *Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios del centro poblado Ancoputo de Zepita-Puno, 2022* [Tesis de

- Lancaster, K. J. (1966). A New approach to consumer theory [Un nuevo enfoque de la teoría del consumidor]. *Journal of Political Economy*, 74(2), 132-157. <https://doi.org/10.1086/259131>
- Luna Espinoza, I., y Torres Fragoso, J. (2019). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y Administración*, 67(1), 90-118. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2956>
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Ediciones Días de Santos.
- Mochón Morcillo, F., y Beker, V. A. (2008). *Economía, principios y aplicaciones* (4ª ed.). McGraw-Hill.
- Muñiz González, L. (2003). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica*. Ediciones Gestión 2000.
- Naciones Unidas. (2023). *Progresos realizados para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Hacia un plan de rescate para las personas y el planeta* (Edición especial). <https://bit.ly/3Rgc28b>
- Oré-Vélez, M. T., y Geng-Montoya, D. A. (2015). Políticas públicas del agua en el Perú: vicisitudes para la creación del Consejo de Recursos Hídricos de la Cuenca Ica-Huancavelica. *Agricultura, Sociedad y Desarrollo*, 12(3), 409-445. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722015000300007
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research [Un modelo conceptual de calidad de servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones]. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple ítem scale for measuring consumer perception [Servqual: Una escala de elementos múltiples para medir la percepción del consumidor]. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.

- Perez, L., Perez, R., y Seca, M. V. (2020). *Metodología de la investigación científica* (1ª ed.). Editorial Maipue.
- Pimienta Prieto, J. H., y De la Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Pearson Educación.
- Pineda Pablos, N. (2002). La política urbana de agua potable en México: Del centralismo y los subsidios a la municipalización, la autosuficiencia y la privatización. *región y sociedad*, 14(24), 41-69. <https://doi.org/10.22198/rys.2002.24.a698>
- Pino V., E. (2021). Conflictos por el uso del agua en una región árida: Caso Tacna, Perú. *Diálogo Andino*, 65, 405-415. <https://doi.org/10.4067/s0719-26812021000200405>
- Quintanilla Tuppia, J. J. (2022). *Calidad de servicio de agua potable y gestión de reclamos comerciales de una Empresa Prestadora de Servicios de Huamanga 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/119810>
- Ramos, V., Unda, X., y Pantoja, O. (2016). *La Teoría de Confirmación-Desconfirmación expectativas para gestionar la motivación en el aula* Sexta Conferencia Latinoamericana Sobre el Abandono en la Educación Superior [VI CLABES], Quito, Ecuador. <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/1409>
- Resnik, D. B. (2020, 23 de diciembre). *What is ethics in research & why is it important? [¿Qué es la ética en la investigación y por qué es importante?]*. National Institute of Environmental Health Sciences [NIH]. <https://bit.ly/3KMNVLZ>
- Resolución 64/292. El derecho humano al agua y el saneamiento. *Asamblea General de las Naciones Unidas*, 2010, 28 de julio. Nueva York, Estados Unidos. https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/human_right_to_water.shtml
- Reyes-Zavala, L. M., y Veliz-Valencia, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable

- del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 570-591.
<https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>
- Rodríguez-Rabadán Benito, D. (2014). *Proceso de decisión del consumidor: Factores explicativos del visionado de películas en sala de cine de los jóvenes universitarios españoles* [Tesis Doctoral, Universitat Internacional de Catalunya]. <http://hdl.handle.net/10803/146251>
- Rosendo Ríos, V. (2019). *Investigación de mercados: Aplicación al marketing estratégico empresarial*. ESIC Editorial.
- Salvador Ferrer, C. M. (2005). Evaluación de la calidad de servicios en España y Paraguay y su impacto en la satisfacción de los usuarios. *Apuntes de Psicología*, 23(1), 71-82.
<https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/82>
- Sanchez Contreras, G. A. (2022). *Calidad del servicio de agua potable y su relación con la satisfacción en usuarios domésticos del distrito de Imperial, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/95113>
- Saravia Matus, S., Gil, M., Blanco, E., Llavona, A., y Naranjo, L. (2020, 23 de enero). *Desafíos hídricos en Chile y recomendaciones para el cumplimiento del ODS 6 en América Latina y el Caribe*. Unidad de Energía y Agua de la División de Recursos Naturales de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. <https://bit.ly/3Rg8nqY>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., y Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Soares, D. (2021). Ecología política y gestión del agua en territorios rurales: Caso El Mirador, México. *Regions and Cohesion*, 11(3), 80-101.
<https://doi.org/10.3167/reco.2021.110306>
- Thompson, F. (2008). Las tres caras de la gestión pública. *Gestión y Política Pública*, 17(2), 487-509.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v17n2/v17n2a7.pdf>

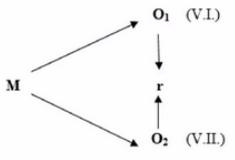
- Tomatis, F. (2021). La provisión de agua potable con gestión municipal en San Justo (Santa fe, Argentina): Crónica de esfuerzos y dificultades en momentos de incertidumbre. *Documentos y Aportes en Administración*, 20(35), 1-16. <https://doi.org/10.14409/daapge.2020.35.e0006>
- Torres Gálvez, F. (2018). *Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín-2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3NbaB9Y>
- Urueña López, A. (2012). *Análisis de los factores determinantes de la repetición del proceso de compra en el comercio electrónico entre empresas y consumidores finales. Aplicación al mercado español* [Tesis Doctoral, Universidad Politécnica de Madrid]. <https://oa.upm.es/14763/>
- Zuleta, D., Clemenza, C., y Araujo, R. (2014). Calidad de servicio percibida por los usuarios de los programas de posgrado en gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. *Tendencias*, 15(1), 212-227. <https://doi.org/10.22267/rtend.141501.57>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES							
TÍTULO: Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de un distrito de Paita, 2023							
AUTOR: Luis Felipe Ruiz Sócola							
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Escala
Gestión del Servicio de Agua Potable	<p>La gestión pública está orientado al logro de resultados, sustentado en el desempeño del servidor público, el trabajo en equipo y el estilo de liderazgo, que permita una gestión sistemática y articulada al logro de objetivos individuales e institucionales (Adrianzen Guerrero, Carranza Guerrero, Barrantes Carrasco, & Bravo Gonzales, 2022).</p>	<p>En el contexto de estudio la gestión de este recurso pretende hoy en día satisfacer las demandas de toda la población, colocándola en un orden de prioridad frente a otros agentes sociales y económicos. Esta variable presenta las siguientes dimensiones o funciones administrativas: Planificación, Organización, Dirección y Control. Dichas dimensiones fueron evaluadas mediante la técnica de la encuesta utilizando una adaptación del instrumento SERVPERF, la misma que consta de 12 ítem.</p>	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Misión de la empresa - Responsabilidad social 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa cumple con su misión de mejorar la calidad de vida de la población 2. Percibe voluntad de mejoramiento del servicio de agua potable 3. La opinión de los usuarios es considerada por la empresa 	<p>1= Totalmente en desacuerdo</p> <p>2= En desacuerdo</p> <p>3= Indiferente</p> <p>4= De acuerdo</p>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos Financieros - Recursos humanos - Profesionalismo 	<ol style="list-style-type: none"> 4. La situación económica de la empresa permite brindar un buen servicio. 5. Percibe que el personal de la empresa brinda un servicio de calidad. 6. La empresa cuenta con personal calificado. 		
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Motivación 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Considera que la empresa de agua potable tiene buenos líderes que la dirigen 8. Los funcionarios tienen capacidad para tomar decisiones. 9. Los servidores públicos se encuentran siempre motivados en sus actividades laborables. 		

			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación - Resultados - Toma de decisiones 	<p>10. Los funcionarios toman decisiones informadas a partir de los resultados.</p> <p>11. La empresa debe descentralizarse y pertenecer solo a la provincia de Paíta.</p> <p>12. Piensa que la empresa debe privatizarse.</p>	5= Totalmente de acuerdo	
Satisfacción de los Usuarios	Es la evaluación que realiza el cliente respecto del servicio, en término de si el servicio responde a sus necesidades y expectativas. Se presume que, al fracasar los cumplimientos de las necesidades y las expectativas, el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho servicio” (Zuleta, Clemenza, & Araujo, 2014).	La satisfacción de los usuarios está en relación a la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles como la infraestructura moderna y de una fuente de agua sostenible que permita que los seres humanos y empresas convivan de manera armoniosa y equilibrada. Esta variable tomará como referencia las siguientes dimensiones: responsabilidad, capacidad de respuesta, confianza, tangibilidad y fiabilidad. El instrumento constó de 18 ítems.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad del personal - Tiempo de atención - Tiempo de respuesta 	<p>13. Siempre hay servidores dispuestos a ayudarlo cuando ha solicitado un servicio.</p> <p>14. El tiempo de atención en el módulo es adecuado.</p> <p>15. El tiempo de respuesta o solución a su reclamo fue puntual.</p>	<p>1= Totalmente en desacuerdo</p> <p>2= En desacuerdo</p> <p>3= Indiferente</p> <p>4= De acuerdo</p> <p>5= Totalmente de acuerdo</p>	Ordinal
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> -Atención personalizada - Empatía - Comunicación 	<p>16. El servidor público brinda una atención personalizada.</p> <p>17. El servidor público comprende su necesidad o problema.</p> <p>18. La empresa mantiene constante comunicación con sus usuarios.</p> <p>19. El horario de atención al usuario se adecúa a mis necesidades.</p>		
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cortesía - Confianza - Credibilidad - Seguridad 	<p>20. Los servidores demuestran cortesía al momento de atenderlo.</p> <p>21. Tengo confianza en la solución a mi reclamo.</p> <p>22. Siento que los servidores hablan con la verdad.</p> <p>23. Considero que la empresa me brinda seguridad en la prestación del servicio.</p>		
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Solución del problema - Cumplimiento del servicio 	<p>24. La empresa cumple con solucionar el problema o reclamo.</p> <p>25. La empresa cumple con brindar el servicio de agua de forma continua.</p> <p>26. La calidad del servicio de agua es buena, no hay baja presión ni desabastecimiento.</p>		

			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura - Equipos informáticos - Equipos operativos 	<p>27. La infraestructura de la empresa tiene apariencia moderna y segura.</p> <p>28. La empresa aparenta contar con equipos informáticos modernos.</p> <p>29. Los reservorios y cámaras de bombeos tienen la apariencia de ser modernos.</p> <p>30. Los reservorios y cámaras de Los servidores de oficina tienen una apariencia limpia e impecable.</p>		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR				
<p>TIPO: Básico</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Naturaleza: Correlacional Simple</p> <p>MÉTODO:</p> <p>Encuesta</p> 	<p>POBLACIÓN:</p> <p>14,715 usuarios</p> <p>TIPO DE MUESTREO:</p> <p>Probabilístico</p> <p>Aleatorio simple, estratificado</p>	<p>Variable 1: Gestión del servicio de agua potable</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario SERVPERF</p> <p>Autor: Luis F. Ruiz Sócola</p> <p>Año: 2023</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Localidad Paíta</p> <p>Forma de Administración: Digital</p> <p>Variable 2: Satisfacción de los usuarios</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Los datos de una muestra permiten obtener resultados que van a generalizar a toda una población</p>				

	TAMAÑO DE MUESTRA: 375	SERVPERF Autor: Luis Felipe Ruiz Sócola Año: 2023 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Localidad Paíta Forma de Administración: Digital	
--	---	---	--

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Denominación:	Gestión del Servicio de agua potable y la satisfacción del usuario
Tipo de instrumento:	Modelo SERVPERF (Adaptado de Cronin y Taylor)
Autor :	Luis Felipe Ruiz Sócola
Población :	14,715
Muestra :	375
Diseño muestral :	Aleatorio simple
Nivel de confianza :	95%
Margen de error:	5%
Número de ítems:	30
Escala de Likert:	Ordinal
Modalidad de aplicación:	Vía WhasApp (Formulario Google)
Ámbito de aplicación :	Localidad de Paita
Población Objetivo :	Usuario doméstico del servicio de agua
Periodo de aplicación:	Del 01 al 15 de noviembre del 2023

CUESTIONARIO SERVPERF

Estimado usuario (a): queremos invitarle a colaborar en la investigación titulada: "Gestión del servicio de agua potable y" "la satisfacción de los usuarios de un distrito de Paita, 2023

AUTOR: Luis Felipe Ruiz Sócola

Objetivo General es: Definir la influencia de la planificación de una empresa de servicio de agua potable en la percepción de los usuarios de un distrito de Paita, 2023

CONSENTIMIENTO: Al iniciar el desarrollo de la presente encuesta doy mi consentimiento para participar de manera voluntaria en este estudio y autorizo que mi información sea utilizada en este proyecto. Asimismo, estoy de acuerdo que mi entidad sea tratada de manera confidencial y, a la vez, entiendo que puedo retirarme del estudio en cualquier momento

INSTRUCCIONES: Por favor para dar respuesta marca cada una de las preguntas que contiene 5 opciones, elija la que mejor describa su percepción

= 1 Totalmente en desacuerdo

= 2 En desacuerdo

= 3 Indiferente

= 4 De acuerdo

= 5 Totalmente de acuerdo

N°	Dimensiones/Items	TD	ED	IN	DA	TA
	Dimensión: Planificación	1	2	3	4	5
1	La empresa cumple con su misión de mejorar la calidad de vida de la población					
2	Percibe voluntad de mejoramiento del servicio de agua potable					
3	La opinión de los usuarios es considerada por la empresa					
	Dimensión: Organización					
4	La situación económica de la empresa permite brindar un buen servicio.					
5	Percibe que el personal de la empresa brinda un servicio de calidad.					
6	La empresa cuenta con personal calificado.					
	Dimensión: Dirección					
7	Considera que la empresa de agua potable tiene buenos líderes que la dirigen					
8	Los funcionarios tienen capacidad para tomar decisiones.					
9	Los servidores públicos se encuentran siempre motivados en sus actividades laborales.					
	Dimensión: Control					
10	Los funcionarios toman decisiones informadas a partir de los resultados.					
11	La empresa debe descentralizarse y pertenecer solo a la provincia de Paita					
12	Piensa que la empresa debe privatizarse.					
	Dimensión: Capacidad de respuesta					
13	Siempre hay servidores dispuestos a ayudarlo cuando ha solicitado un servicio.					
14	El tiempo de atención en el módulo es adecuado.					
15	El tiempo de respuesta o solución a su reclamo fue puntual.					
	Dimensión: Confianza					
16	El servidor público brinda una atención personalizada.					
17	El servidor público comprende su necesidad o problema.					
18	La empresa mantiene constante comunicación con sus usuarios.					
19	El horario de atención al usuario se adecúa a mis necesidades.					
	Dimensión: Responsabilidad					
20	Los servidores demuestran cortesía al momento de atenderlo.					
21	Tengo confianza en la solución a mi reclamo.					
22	Siento que los servidores hablan con la verdad.					
23	Considero que la empresa me brinda seguridad en la prestación del servicio.					
	Dimensión: Fiabilidad					
24	La empresa cumple con solucionar el problema o reclamo.					
25	La empresa cumple con brindar el servicio de agua de forma continua.					
26	La calidad del servicio de agua es buena, no hay baja presión ni desabastecimiento.					
	Dimensión: Tangibilidad					
27	La infraestructura de la empresa tiene apariencia moderna y segura.					
28	La empresa aparenta contar con equipos informáticos modernos.					
29	Los reservorios y cámaras de bombos tienen la apariencia de ser modernos.					
30	Los servidores de oficina tienen una apariencia limpia e impecable.					

Muchas Gracias por su apoyo

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos



EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos aplicados en el trabajo de investigación titulado: **"GESTIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UN DISTRITO DE PAITA, 2023"**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez.

Nombre del juez:	Gilberto Carrión Barco
Grado profesional:	Magister en Gestión Pública y Doctor en Educación
Área de formación académica:	Educación Universitaria
Áreas de experiencia profesional:	Ciencias de la Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Experiencia en Investigación:	18 años

2. Propósito de la evaluación:

Validación de contenidos del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Gestión Pública del Agua Cuestionario de Satisfacción del usuario del Servicio de Agua Potable
Autor:	Luis Felipe, Ruiz Sócola
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión pública – Población de Paita
Significación:	Se empleará un cuestionario desarrollado a partir de una investigación previa de las variables: Inclusión Social Educativa y Democracia Educativa.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento los cuestionarios: Cuestionario de Inclusión Social Educativa y Cuestionario de Democracia Educativa; elaborados por: Luis Felipe, Ruiz Sócola; en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

VARIABLE: GESTION PÚBLICA DEL AGUA

Dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	1. La empresa contribuye a mejorar la calidad de vida de la población	4	4	4	Ninguna
	2. Percibe voluntad en el mejoramiento del servicio de agua potable	4	4	4	Ninguna
	3. La opinión de los usuarios es considerada por la empresa	4	4	4	Ninguna
Organización	4. La condición económica de la empresa permite brindar un buen servicio.	4	4	4	Ninguna
	5. Percibe que el personal de la empresa brinda un servicio de calidad.	4	4	4	Ninguna
	6. La empresa cuenta con personal calificado.	4	4	4	Ninguna
Dirección	7. Considera que la empresa de agua potable tiene buenos líderes que la dirigen	4	4	4	Ninguna
	8. Los funcionarios tienen capacidad para tomar decisiones.	4	4	4	Ninguna
	9. Los servidores se encuentran siempre motivados en sus actividades laborables.	4	4	4	Ninguna
Control	10. Los funcionarios evalúan los resultados de la gestión para tomar decisiones.	4	4	4	Ninguna
	11. La empresa debe descentralizarse y pertenecer sólo a Paita	4	4	4	Ninguna
	12. Piensa que la empresa debe privatizarse.	4	4	4	Ninguna

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	1. Siempre hay servidores dispuestos a ayudarlo cuando ha solicitado un servicio.	4	4	4	Ninguna
	2. El tiempo de atención en el módulo es adecuado.	4	4	4	Ninguna
	3. El tiempo de respuesta o solución a su reclamo fue puntual.	4	4	4	Ninguna

Confianza	4. El servidor público brinda una atención personalizada.	4	4	4	Ninguna
	5. El servidor público comprende su necesidad o problema.	4	4	4	Ninguna
	6. La empresa mantiene constante comunicación con sus usuarios.	4	4	4	Ninguna
	7. El horario de atención al usuario se adecúa a mis necesidades	4	4	4	Ninguna
Responsabilidad	8. Los servidores demuestran cortesía al momento de atenderlo.	4	4	4	Ninguna
	9. Tengo confianza en la solución a mi reclamo.	4	4	4	Ninguna
	10. Siento que los servidores hablan con la verdad.	4	4	4	Ninguna
	11. La empresa me brinda seguridad en la prestación del servicio.	4	4	4	Ninguna
Fiabilidad	12. La empresa cumple con solucionar el problema o reclamo.	4	4	4	Ninguna
	13. La empresa cumple con brindar un buen el servicio de agua de forma continua.	4	4	4	Ninguna
	14. La calidad del servicio de agua es buena, no hay baja presión ni desabastecimiento.	4	4	4	Ninguna
Tangibilidad	15. La infraestructura de la empresa tiene apariencia moderna y segura.	4	4	4	Ninguna
	16. La empresa aparenta contar con equipos informáticos modernos.	4	4	4	Ninguna
	17. Los reservorios y cámaras de bombeos tienen la apariencia de ser modernos.	4	4	4	Ninguna
	18. Los servidores de oficina tienen una apariencia limpia e impecable	4	4	4	Ninguna



Dr. Gilberto Carrión Barco

DNI 16720146

<https://orcid.org/0000-0002-1104-6229>

EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos aplicados en el trabajo de investigación titulado: "**GESTIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UN DISTRITO DE PAITA, 2023**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez.

Nombre del juez:	Cristian Jurado Fernández
Grado profesional:	Doctor en Gestión Universitaria
Área de formación académica:	Educación Universitaria
Áreas de experiencia profesional:	Ciencias de la Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Experiencia en Investigación:	18 años

2. Propósito de la evaluación:

Validación de contenidos del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Gestión Pública del Agua Cuestionario de Satisfacción del usuario del Servicio de Agua Potable
Autor:	Luis Felipe, Ruiz Sócola
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión pública – Población de Paita
Significación:	Se empleará un cuestionario desarrollado a partir de una investigación previa de las variables: Inclusión Social Educativa y Democracia Educativa.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento los cuestionarios: Cuestionario de Inclusión Social Educativa y Cuestionario de Democracia Educativa; elaborados por: Luis Felipe, Ruiz Sócola; en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

VARIABLE: GESTION PÚBLICA DEL AGUA

Dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	1. La empresa contribuye a mejorar la calidad de vida de la población	4	4	4	Ninguna
	2. Percibe voluntad en el mejoramiento del servicio de agua potable	4	4	4	Ninguna
	3. La opinión de los usuarios es considerada por la empresa	4	4	4	Ninguna
Organización	4. La condición económica de la empresa permite brindar un buen servicio.	4	4	4	Ninguna
	5. Percibe que el personal de la empresa brinda un servicio de calidad.	4	4	4	Ninguna
	6. La empresa cuenta con personal calificado.	4	4	4	Ninguna
Dirección	7. Considera que la empresa de agua potable tiene buenos líderes que la dirigen	4	4	4	Ninguna
	8. Los funcionarios tienen capacidad para tomar decisiones.	4	4	4	Ninguna
	9. Los servidores se encuentran siempre motivados en sus actividades laborables.	4	4	4	Ninguna
Control	10. Los funcionarios evalúan los resultados de la gestión para tomar decisiones.	4	4	4	Ninguna
	11. La empresa debe descentralizarse y pertenecer sólo a Paíta	4	4	4	Ninguna
	12. Piensa que la empresa debe privatizarse.	4	4	4	Ninguna

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	1. Siempre hay servidores dispuestos a ayudarlo cuando ha solicitado un servicio.	4	4	4	Ninguna
	2. El tiempo de atención en el módulo es adecuado.	4	4	4	Ninguna
	3. El tiempo de respuesta o solución a su reclamo fue puntual.	4	4	4	Ninguna

Confianza	4. El servidor público brinda una atención personalizada.	4	4	4	Ninguna
	5. El servidor público comprende su necesidad o problema.	4	4	4	Ninguna
	6. La empresa mantiene constante comunicación con sus usuarios.	4	4	4	Ninguna
	7. El horario de atención al usuario se adecúa a mis necesidades	4	4	4	Ninguna
Responsabilidad	8. Los servidores demuestran cortesía al momento de atenderlo.	4	4	4	Ninguna
	9. Tengo confianza en la solución a mi reclamo.	4	4	4	Ninguna
	10.Siento que los servidores hablan con la verdad.	4	4	4	Ninguna
	11.La empresa me brinda seguridad en la prestación del servicio.	4	4	4	Ninguna
Fiabilidad	12.La empresa cumple con solucionar el problema o reclamo.	4	4	4	Ninguna
	13.La empresa cumple con brindar un buen el servicio de agua de forma continua.	4	4	4	Ninguna
	14.La calidad del servicio de agua es buena, no hay baja presión ni desabastecimiento.	4	4	4	Ninguna
Tangibilidad	15.La infraestructura de la empresa tiene apariencia moderna y segura.	4	4	4	Ninguna
	16.La empresa aparenta contar con equipos informáticos modernos.	4	4	4	Ninguna
	17.Los reservorios y cámaras de bombeos tienen la apariencia de ser modernos.	4	4	4	Ninguna
	18.Los servidores de oficina tienen una apariencia limpia e impecable	4	4	4	Ninguna



Dr. Cristian Jurado-Fernández

DNI 17614492

<https://orcid.org/0000-0001-9464-8999>

EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos aplicados en el trabajo de investigación titulado: "**GESTIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UN DISTRITO DE PAITA, 2023**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez.

Nombre del juez:	Luis Montenegro Camacho
Grado profesional:	Doctor en Educación
Área de formación académica:	Educación Universitaria
Áreas de experiencia profesional:	Ciencias de la Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Experiencia en Investigación:	18 años

2. Propósito de la evaluación:

Validación de contenidos del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la Gestión Pública del Agua Cuestionario de Satisfacción del usuario del Servicio de Agua Potable
Autor:	Luis Felipe, Ruiz Sócola
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Gestión pública – Población de Paita
Significación:	Se empleará un cuestionario desarrollado a partir de una investigación previa de las variables: Inclusión Social Educativa y Democracia Educativa.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento los cuestionarios: Cuestionario de Inclusión Social Educativa y Cuestionario de Democracia Educativa; elaborados por: Luis Felipe, Ruiz Sócola; en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

VARIABLE: GESTION PÚBLICA DEL AGUA

Dimensión	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación	1. La empresa contribuye a mejorar la calidad de vida de la población	4	4	4	Ninguna
	2. Percibe voluntad en el mejoramiento del servicio de agua potable	4	4	4	Ninguna
	3. La opinión de los usuarios es considerada por la empresa	4	4	4	Ninguna
Organización	4. La condición económica de la empresa permite brindar un buen servicio.	4	4	4	Ninguna
	5. Percibe que el personal de la empresa brinda un servicio de calidad.	4	4	4	Ninguna
	6. La empresa cuenta con personal calificado.	4	4	4	Ninguna
Dirección	7. Considera que la empresa de agua potable tiene buenos líderes que la dirigen	4	4	4	Ninguna
	8. Los funcionarios tienen capacidad para tomar decisiones.	4	4	4	Ninguna
	9. Los servidores se encuentran siempre motivados en sus actividades laborables.	4	4	4	Ninguna
Control	10. Los funcionarios evalúan los resultados de la gestión para tomar decisiones.	4	4	4	Ninguna
	11. La empresa debe descentralizarse y pertenecer sólo a Paita	4	4	4	Ninguna
	12. Piensa que la empresa debe privatizarse.	4	4	4	Ninguna

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	1. Siempre hay servidores dispuestos a ayudarlo cuando ha solicitado un servicio.	4	4	4	Ninguna
	2. El tiempo de atención en el módulo es adecuado.	4	4	4	Ninguna
	3. El tiempo de respuesta o solución a su reclamo fue puntual.	4	4	4	Ninguna

Confianza	4. El servidor público brinda una atención personalizada.	4	4	4	Ninguna
	5. El servidor público comprende su necesidad o problema.	4	4	4	Ninguna
	6. La empresa mantiene constante comunicación con sus usuarios.	4	4	4	Ninguna
	7. El horario de atención al usuario se adecúa a mis necesidades	4	4	4	Ninguna
Responsabilidad	8. Los servidores demuestran cortesía al momento de atenderlo.	4	4	4	Ninguna
	9. Tengo confianza en la solución a mi reclamo.	4	4	4	Ninguna
	10. Siento que los servidores hablan con la verdad.	4	4	4	Ninguna
	11. La empresa me brinda seguridad en la prestación del servicio.	4	4	4	Ninguna
Fiabilidad	12. La empresa cumple con solucionar el problema o reclamo.	4	4	4	Ninguna
	13. La empresa cumple con brindar un buen el servicio de agua de forma continua.	4	4	4	Ninguna
	14. La calidad del servicio de agua es buena, no hay baja presión ni desabastecimiento.	4	4	4	Ninguna
Tangibilidad	15. La infraestructura de la empresa tiene apariencia moderna y segura.	4	4	4	Ninguna
	16. La empresa aparenta contar con equipos informáticos modernos.	4	4	4	Ninguna
	17. Los reservorios y cámaras de bombeos tienen la apariencia de ser modernos.	4	4	4	Ninguna
	18. Los servidores de oficina tienen una apariencia limpia e impecable	4	4	4	Ninguna



Dr. Luis Montenegro Camacho

DNI 16672474

<https://orcid.org/0000-0002-5224-4854>

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Luis Felipe Ruiz Sócola

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría En Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2023, modalidad semipresencial, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de un distrito de Paita, 2023**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

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

Atentamente

Firma

Nombre completo del tesista: Luis Felipe Ruiz Sócola

DNI : 03498279

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	CARMEN GRACIELA ARBULÚ PÉREZ VARGAS
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria, Gestión Pública/Investigador RENACYT del Consejo Nacional De Ciencia Y Tecnología
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación	Título del estudio realizado: Información en el siguiente Link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=17319
DNI:	16437326
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento Cuestionario tipo Likert

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario SERVPERF,
Autor (a):	Ruiz Sócola, Luis Felipe
Objetivo:	Aplicar la validez de contenido para una cuestionario con escala tipo Likert
Administración:	La aplicación del instrumento se realizará según las instrucciones. Se seguira un el protocolo y las directrices establecidas para garantizar la consistencia y la precisión de los resultados.
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Distrito de Paita
Dimensiones:	PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN, CONTROL,CAPACIDAD DE RESPUESTA, CONFIANZA, RESPONSABILIDAD, FIABILIDAD, TANGIBILIDAD
Confiabilidad:	Coeficiente Alfa de Cronbach
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente

	4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
Cantidad de ítems:	30
Tiempo de aplicación:	45 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre expresión escrita del inglés elaborado por Karina Jalca Angulo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)</p>	<p>El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.</p>
	<p>3. Acuerdo (moderado nivel)</p>	<p>El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.</p>
	<p>4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)</p>	<p>El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	<p>1. No cumple con el criterio</p>	<p>El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p>
	<p>2. Bajo Nivel</p>	<p>El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p>
	<p>3. Moderado nivel</p>	<p>El ítem es relativamente importante.</p>
	<p>4. Alto nivel</p>	<p>El ítem es muy relevante y debe ser incluido.</p>

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento: Cuestionario SERVPERF

Variable: Gestión del Servicio de Agua Potable

Definición Operacional: La variable Gestión del Servicio de Agua Potable presenta las siguientes dimensiones o funciones administrativas: Planificación, Organización, Dirección y Control. Dichas dimensiones serán medidas mediante la técnica de la encuesta utilizando una adaptación del instrumento SERVPERF, la misma que consta de 10 ítem a evaluar.

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
PLANIFICACIÓN	- Misión de la empresa -Responsabilidad social	1. La empresa cumple con su misión de mejorar la calidad de vida de la población. 2. Percibe voluntad de mejoramiento del servicio de agua potable. 3. La opinión de los usuarios es considerada por la empresa	4	3	4	NINGUNA
ORGANIZACIÓN	Recursos Financieros - Recursos humanos - Profesionalismo	4. La situación económica de la empresa es suficiente. 5. Percibe que el personal es suficiente para brindar un servicio de calidad. 6. Los servidores tienen un buen nivel de educación.	4	4	4	Algunos ítems comienzan con una declaración ("La empresa contribuye...") mientras que otros son preguntas ("¿Considera usted que...?"). Sería útil decidir un formato y mantenerlo para todos los ítems.

DIRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Motivación 	<p>7. Considera usted que la empresa de agua potable tiene buenos líderes que la dirijan</p> <p>8. Los funcionarios tienen capacidad para tomar decisiones.</p> <p>9. Los servidores se encuentran siempre motivados.</p>	4	4	4	NINGUNA
CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación - Resultados - Toma de decisiones 	<p>10. Los funcionarios evalúan los resultados de su gestión para tomar decisiones.</p> <p>11. Los funcionarios tienen capacidad para tomar decisiones.</p> <p>12. La empresa debe descentralizarse.</p>	3	4	4	<p>NINGUNA</p> <p>El ítem 10: "La empresa debe descentralizarse" parece más una sugerencia o recomendación que una evaluación de la capacidad de toma de decisiones. Se podría reformular para preguntar si los encuestados creen que una estructura descentralizada beneficiaría la toma de decisiones en la empresa.</p>

Variable: Satisfacción de los Usuarios

Definición operacional:

La variable Satisfacción de los usuarios tomará como referencia las dimensiones: Capacidad de Respuesta, Confianza, Responsabilidad, Fidelidad y Tangibilidad. Se hará uso de la técnica de la encuesta, utilizando el instrumento de Cronin y Taylor SERVPERF adaptadas a la presente investigación, la misma que consta de 15 ítems.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario tipo Likert
Autor (a):	Ruiz Sócola, Luis Felipe
Objetivo:	Aplicar la validez de contenido para una cuestionario con escala tipo Likert
Administración:	La aplicación del instrumento se realizará según las instrucciones. Se seguirá un el protocolo y las directrices establecidas para garantizar la consistencia y la precisión de los resultados.
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Distrito de Paita
Dimensiones:	Capacidad de respuesta, Confianza, Responsabilidad, Fiabilidad, Tangibilidad
Confiabilidad:	Coeficiente Alfa de Cronbach
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	1=Nada Satisfecho 2= Poco satisfecho 3=Indiferente 4= muy satisfecho

	5=Altamente satisfecho
Cantidad de ítems:	15
Tiempo de aplicación:	45 minutos

Dimensión	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	- Disponibilidad del personal - Tiempo de atención - Tiempo de respuesta	1. Siempre hay servidores dispuestos a ayudarlo 2. El tiempo de atención en el módulo es adecuado 3. El tiempo de respuesta o solución a su reclamo fue puntual	4	4	4	La mayoría de los ítems son claros, relevantes y coherentes con sus respectivos indicadores. Sin embargo, se sugiere corregir el ítem 8 para mejorar su claridad gramatical.
Confianza	-Atención personalizada - Empatía Comunicación	4. El servidor público brinda una atención personalizada 5. El servidor público comprende su necesidad o problema 6. La empresa mantiene constante comunicación con sus usuarios 7. El horario de atención al usuario se adecúa a mis necesidades.	4	4	4	NINGUNA
Responsabilidad	- Cortesía - Confianza - Credibilidad	8. Los servidores demuestran cortesía al momento de atenderlo. 9. Tengo confianza en la solución a mi reclamo. 10. Siento que los servidores hablan con la verdad	3	4	4	Claro, pero hay un pequeño error gramatical (debería ser "a mi reclamo" en lugar de "a su reclamo").

	- Seguridad	11. Considero que la empresa le brinda seguridad en la prestación del servicio				
Fiabilidad	- Solución del problema - Cumplimiento del servicio	12. La empresa cumple con solucionar el problema o reclamo. 13. La empresa cumple con brindar el servicio de agua en el horario prometido. 14. La calidad del servicio de agua es buena, no hay baja presión ni desabastecimiento.	4	4	4	NINGUNA
Tangibilidad	- Infraestructura - Equipos informáticos - Equipos operativos	15. La infraestructura tiene apariencia moderna y segura 16. La empresa aparenta contar con equipos informáticos modernos 17. Los reservorios y cámaras de bombeos tienen la apariencia de ser modernos. 18. Los servidores de oficina tienen una apariencia limpia e impecable.	4	4	4	NINGUNA

Anexo 4: Modelo del consentimiento o asentimiento informado UCV

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado usuario del distrito de Paita(a): queremos invitarle a colaborar en la investigación sobre **Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de un distrito de Paita, 2023**.

Para ello, le pedimos lea el consentimiento informado, a fin de que tome conocimiento de qué se trata.

Autorizo de manera voluntaria el uso de la información el cuestionario (anónimas), que brinda información netamente para la investigación, dirigida por el investigador, Luis Felipe Ruiz Sócola maestrante de la Universidad César Vallejo.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para la salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a que participe o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada en encuestas será **confidencial y anónima**. Entiendo que la información será analizada y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de modo personal.

Por último, la información que se obtenga será guardada y analizada por el investigador, resguardada y sólo será utilizada para la presente investigación.

He leído (o se me ha leído) la descripción anterior del estudio de Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios del distrito de Paita, 2023. He podido hacer preguntas sobre el estudio, y todas mis preguntas han sido respondidas a mi satisfacción. Por la presente, doy mi consentimiento para participar en este estudio.

Nombre del participante: _____

Firma del participante: _____ **Fecha:** _____

Anexo 6. Fiabilidad de los instrumentos de recolección de instrumentos

Anexo 6.1. Fiabilidad del cuestionario de gestión del servicio

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de gestión del servicio

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,915	12

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	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
GS1	33,35	90,934	,813	,900
GS2	33,40	90,504	,831	,900
GS3	33,53	91,328	,815	,901
GS4	33,31	98,032	,527	,913
GS5	33,18	90,633	,809	,901
GS6	33,09	89,751	,874	,898
GS7	33,31	91,514	,831	,900
GS8	33,24	91,776	,794	,902
GS9	33,11	92,580	,791	,902
GS10	33,29	93,988	,793	,902
GS11	32,47	102,106	,328	,922
GS12	33,53	113,884	,132	,943

Anexo 6.2. Fiabilidad del cuestionario de satisfacción de los usuarios

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de satisfacción de los usuarios

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,962	18

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	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ST1	49,60	259,578	0,633	0,961
ST2	49,60	255,541	0,792	0,959
ST3	49,98	248,500	0,863	0,958
ST4	49,75	253,341	0,781	0,959
ST5	49,80	251,163	0,826	0,959
ST6	50,02	246,685	0,907	0,957
ST7	49,40	259,800	0,700	0,960
ST8	49,45	255,845	0,776	0,959
ST9	49,60	253,726	0,753	0,960
ST10	49,65	252,490	0,872	0,958
ST11	49,73	249,832	0,860	0,958
ST12	49,67	248,298	0,885	0,958
ST13	50,00	253,667	0,745	0,960
ST14	50,00	255,370	0,709	0,960
ST15	50,25	260,860	0,579	0,962
ST16	50,00	264,704	0,493	0,963
ST17	50,18	259,596	0,631	0,961
ST18	49,36	258,088	0,679	0,961

Anexo 7. Baremo para la interpretación del Coeficiente de Correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Metodología de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018)

2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2
4	4	4	2	4	2	2	2	4	2	4	2
1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1
3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	4	4
1	2	2	3	5	2	1	2	4	2	5	1
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	2
1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2
4	4	3	2	4	4	2	4	2	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2

Anexo 8.2. Matriz de datos del cuestionario sobre la satisfacción de los usuarios

ST1	ST2	ST3	ST4	ST5	ST6	ST7	ST8	ST9	ST10	ST11	ST12	ST13	ST14	ST15	ST16	ST17	ST18
4	4	4	4	5	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	2	3	2	2	3	4	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2
1	1	1	4	1	4	4	1	1	4	5	4	5	5	5	5	5	1
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	2	2	4	4	2	2	1	1	2	2	3	3	1	4
2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3
4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	5	5	5	5	2
3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5
3	4	2	2	2	1	4	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	4
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	1	2	3	2	4
2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4
3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2
2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4
5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	5	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	1	1	2	2	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1	1	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
3	2	1	1	3	1	4	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1
4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2
3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1

Anexo 9. Baremos para la evaluación de las variables gestión y satisfacción

Anexo 9.1. Baremo para la interpretación de los niveles de la gestión del servicio

Variable o dimensión	Bajo	Regular	Alto
Gestión del servicio	Hasta 30	31 – 45	46 a más
Planificación	Hasta 7	8 – 11	12 a más
Organización	Hasta 7	8 – 11	12 a más
Dirección	Hasta 7	8 – 11	12 a más
Control	Hasta 7	8 – 11	12 a más

Anexo 9.2. Baremo para la interpretación del grado de satisfacción de los usuarios

Variable o dimensión	Bajo	Regular	Alto
Satisfacción	Hasta 43	44 – 67	68 a más
Capacidad de respuesta	Hasta 7	8 – 11	12 a más
Confianza	Hasta 10	11 – 15	16 a más
Responsabilidad	Hasta 10	11 – 15	16 a más
Fiabilidad	Hasta 7	8 – 11	12 a más
Tangibilidad	Hasta 10	11 – 15	16 a más

Anexo 10. Análisis general de frecuencias de la variable gestión del servicio

		Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
Planificación		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
GS1	La empresa cumple con su misión de mejorar la calidad de vida de la población.	74	19,73%	92	24,53%	58	15,47%	119	31,73%	32	8,53%	375	100,0%
GS2	Percibe voluntad en el mejoramiento del servicio de agua potable.	72	19,20%	99	26,40%	48	12,80%	124	33,07%	32	8,53%	375	100,0%
GS3	La opinión de los usuarios es considerada por la empresa.	72	19,20%	98	26,13%	79	21,07%	92	24,53%	34	9,07%	375	100,0%
Organización													
GS4	La situación económica de la empresa permite brindar un buen servicio.	56	14,93%	91	24,27%	74	19,73%	124	33,07%	30	8,00%	375	100,0%
GS5	Percibe que el personal de la empresa brinda un servicio de calidad.	67	17,87%	91	24,27%	65	17,33%	110	29,33%	42	11,20%	375	100,0%
GS6	La empresa cuenta con personal calificado.	47	12,53%	83	22,13%	75	20,00%	127	33,87%	43	11,47%	375	100,0%
Dirección													
GS7	Considera que la empresa de agua potable tiene buenos líderes que la dirigen.	72	19,20%	100	26,67%	62	16,53%	111	29,60%	30	8,00%	375	100,0%
GS8	Los funcionarios tienen capacidad para tomar decisiones.	56	14,93%	100	26,67%	74	19,73%	115	30,67%	30	8,00%	375	100,0%
GS9	Los servidores se encuentran siempre motivados en sus actividades laborables.	53	14,13%	100	26,67%	79	21,07%	114	30,40%	29	7,73%	375	100,0%
Control													
GS10	Los funcionarios toman decisiones informadas a partir de los resultados	41	10,93%	106	28,27%	87	23,20%	117	31,20%	24	6,40%	375	100,0%
GS11	La empresa debe descentralizarse y pertenecer solo a la provincia de Paita.	29	7,73%	51	13,60%	48	12,80%	167	44,53%	80	21,33%	375	100,0%
GS12	Piensa que la empresa debe privatizarse	66	17,60%	97	25,87%	54	14,40%	111	29,60%	47	12,53%	375	100,0%

Anexo 11. Análisis general de frecuencias de la variable satisfacción de los usuarios

		Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Capacidad de respuesta													
ST1	Siempre hay servidores dispuestos a ayudarlo cuando ha solicitado un servicio.	47	12,53%	93	24,80%	74	19,73%	132	35,20%	29	7,73%	375	100,0%
ST2	El tiempo de atención en el módulo es adecuado	43	11,47%	82	21,87%	72	19,20%	152	40,53%	26	6,93%	375	100,0%
ST3	El tiempo de respuesta o solución a su reclamo fue puntual.	70	18,67%	109	29,07%	75	20,00%	97	25,87%	24	6,40%	375	100,0%
Confianza													
ST4	El servidor público brinda una atención personalizada.	53	14,13%	88	23,47%	89	23,73%	125	33,33%	20	5,33%	375	100,0%
ST5	El servidor público comprende su necesidad o problema.	59	15,73%	80	21,33%	83	22,13%	128	34,13%	25	6,67%	375	100,0%
ST6	La empresa mantiene constante comunicación con sus usuarios	73	19,47%	102	27,20%	84	22,40%	88	23,47%	28	7,47%	375	100,0%
ST7	El horario de atención al usuario se adecúa a mis necesidades	40	10,67%	85	22,67%	64	17,07%	155	41,33%	31	8,27%	375	100,0%
Responsabilidad													
ST8	Los servidores demuestran cortesía al momento de atenderlo	35	9,33%	59	15,73%	84	22,40%	170	45,33%	27	7,20%	375	100,0%
ST9	Tengo confianza en la solución a mi reclamo	52	13,87%	101	26,93%	61	16,27%	136	36,27%	25	6,67%	375	100,0%
ST10	Siento que los servidores hablan con la verdad	47	12,53%	110	29,33%	76	20,27%	122	32,53%	20	5,33%	375	100,0%
ST11	Considero que la empresa me brinda seguridad en la prestación del servicio	58	15,47%	96	25,60%	68	18,13%	129	34,40%	24	6,40%	375	100,0%
Fiabilidad													
ST12	La empresa cumple con solucionar el problema o reclamo	60	16,00%	93	24,80%	69	18,40%	124	33,07%	29	7,73%	375	100,0%
ST13	La empresa cumple con brindar el servicio de agua de forma continua.	97	25,87%	91	24,27%	43	11,47%	114	30,40%	30	8,00%	375	100,0%
ST14	La calidad del servicio de agua es buena, no hay baja presión ni desabastecimiento	104	27,73%	99	26,40%	51	13,60%	95	25,33%	26	6,93%	375	100,0%
Tangibilidad													
ST15	La infraestructura de la empresa tiene apariencia moderna y segura	63	16,80%	116	30,93%	75	20,00%	100	26,67%	21	5,60%	375	100,0%
ST16	La empresa aparenta contar con equipos informáticos modernos	46	12,27%	105	28,00%	91	24,27%	112	29,87%	21	5,60%	375	100,0%
ST17	Los reservorios y cámaras de bombeo tienen la apariencia de ser modernos.	66	17,60%	105	28,00%	94	25,07%	89	23,73%	21	5,60%	375	100,0%
ST18	Los servidores de oficina tienen una apariencia limpia e impecable	18	4,80%	49	13,07%	76	20,27%	197	52,53%	35	9,33%	375	100,0%

Anexo 12: Determinación de la muestra

La muestra se estableció mediante la siguiente fórmula:

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

Donde:

Z = 1.96, nivel de confianza 95%

N = 14,715 usuarios

p = 0.50

q = 0.50

E = 0.05

n = Tamaño de la muestra

Luego de la aplicación de la fórmula, la muestra quedó compuesta por **375** usuarios del servicio de agua potable del distrito de Paita.

Anexo 13. Prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del servicio	0,068	375	0,000
Planificación	0,119	375	0,000
Organización	0,101	375	0,000
Dirección	0,133	375	0,000
Control	0,111	375	0,000
Satisfacción	0,063	375	0,001
Capacidad de respuesta	0,127	375	0,000
Confianza	0,116	375	0,000
Responsabilidad	0,136	375	0,000
Fiabilidad	0,124	375	0,000
Tangibilidad	0,069	375	0,000

Nota: ^a Corrección de significación de Lilliefors

Gráfico de la prueba de normalidad

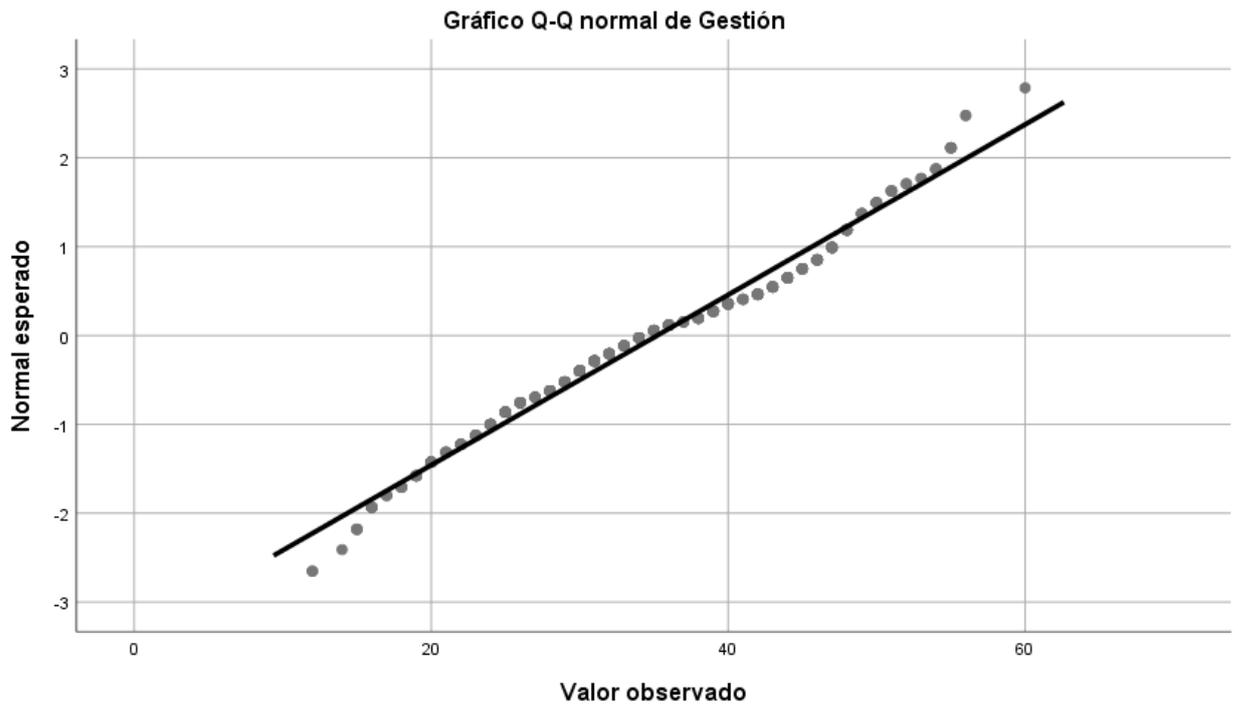


Figura 2. Prueba de normalidad para las puntuaciones de la gestión del servicio

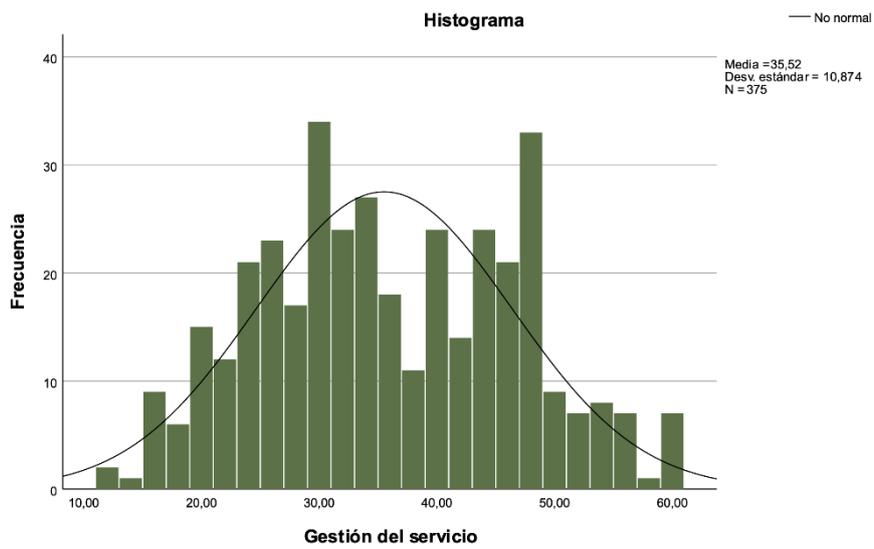


Figura 3. Prueba de normalidad para las puntuaciones de la satisfacción de los usuarios

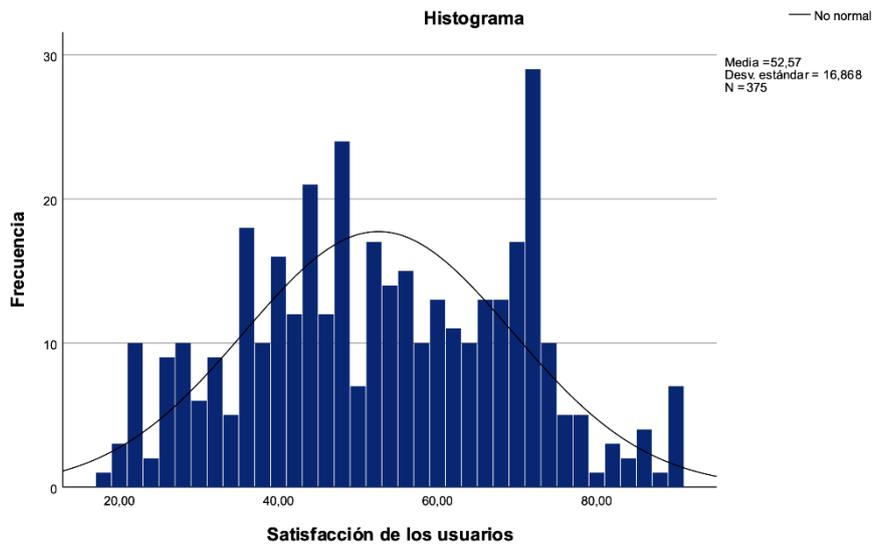


Figura 4. Aplicación de cuestionario a través correo electrónico

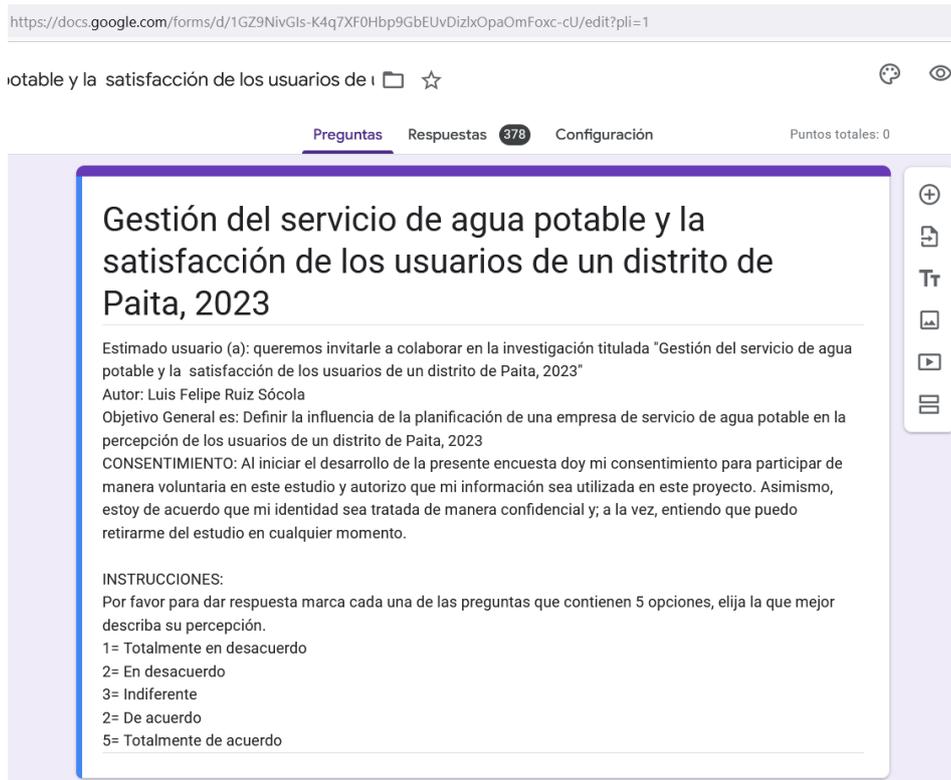


Figura 5: Respuestas del formulario google

1	Marca temporal	Puntuación	La empresa cumple con c	Percebe voluntad en el m	La opinión de los usuarios	La situación económica d	Percebe que el personal d	La empresa cuenta con p	Considera que la empres	Los funcionarios tienen c	Los si
57	5/11/2023 22:35:13		Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indifer
58	5/11/2023 22:42:05		Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De ac
59	5/11/2023 22:42:06		De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De ac
60	5/11/2023 22:53:28		De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En de
61	5/11/2023 22:59:33		En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En de
62	5/11/2023 23:01:43		De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
63	5/11/2023 23:02:18		De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De ac
64	5/11/2023 23:06:12		De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De ac
65	5/11/2023 23:06:45		Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En de
66	5/11/2023 23:07:43		De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	De ac
67	5/11/2023 23:14:56		De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indifir
68	5/11/2023 23:47:30		Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indifir
69	6/11/2023 5:50:39		De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De ac
70	6/11/2023 6:56:54		En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En de
71	6/11/2023 7:55:56		Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
72	6/11/2023 8:07:32		En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	En de
73	6/11/2023 8:11:37		Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
74	6/11/2023 8:34:01		Indiferente	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De ac
75	6/11/2023 8:53:05		Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	En de
76	6/11/2023 8:56:56		Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
77	6/11/2023 8:58:17		En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	En de
78	6/11/2023 9:00:30		Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indifir
79	6/11/2023 9:42:45		En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En de

Figura 6: Aplicación de cuestionario a través de WhatsApp

3:20 PM 4G 92%

docs.google.com/forr

Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de un distrito de Paita, 2023

Estimado usuario (a): queremos invitarle a colaborar en la investigación titulada "Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de un distrito de Paita, 2023"
Autor: Luis Felipe Ruiz Sócola
Objetivo General es: Definir la influencia de la planificación de una empresa de servicio de agua potable en la percepción de los usuarios de un distrito de Paita, 2023
CONSENTIMIENTO: Al iniciar el desarrollo de la presente encuesta doy mi consentimiento para participar de manera voluntaria en este estudio y autorizo que mi información sea utilizada en este proyecto. Asimismo, estoy de acuerdo que mi identidad sea tratada de manera confidencial y; a la vez, entiendo que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

INSTRUCCIONES:
Por favor para dar respuesta marca cada una

Los reservorios y cámaras de bombeo tienen la apariencia de ser modernos. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Los servidores de oficina tienen una apariencia limpia e impecable *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Enviar Borrar formulario

Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de un distrito de Paita, 2023

Se ha registrado tu respuesta.

[Ver puntuación](#)

[Enviar otra respuesta](#)

Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios