



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de los servicios de saneamiento y satisfacción de los usuarios
en un distrito del departamento de Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Silva Saldaña, Jose Norbel (orcid.org/0009-0004-8939-8699)

ASESORES:

Mgr. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

Dr. Ramos De La Cruz, Manuel (orcid.org/0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia y liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida, la fortaleza ya que con su infinita bondad y amor me ha permitido culminar la maestría, con Él todo ya que con el nada soy, cada logro en mi vida se lo debo a Él que todo lo puede.

José Norbel

AGRADECIMIENTO

A nuestro Señor Dios Todopoderoso, porque sin Él no sería posible lograr mis metas.

A mi esposa por el apoyo, a mis padres por su comprensión y amistades que hicieron posible; contribuyendo con la elaboración de esta tesis.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iiiv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variable y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicios	18
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios	19
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	20
Tabla 4. Correlación.....	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema del diseño experimental.....	14
Figura 2. Esquema de la propuesta.....	10

RESUMEN

Esta tesis tuvo como objetivo, el analizar la relación entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción en los usuarios, en un distrito del departamento de Lambayeque; para lo cual fue necesario aplicar una metodología del tipo básico, con diseño no experimental, de alcance correlacional y de corte transversal, así mismo, se aplicaron cuestionarios por cada variables, previamente fueron validados por juicio de tres expertos, además, se aplicó una prueba piloto para conocer la confiabilidad a través del alfa de crombach, teniendo como resultado favorable en la confiabilidad. El principal resultado fue la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción de los usuarios en el distrito, se observa una falta de liderazgo sólido en el nivel alto de la dimensión del Liderazgo, con un 87,6% en el nivel bajo. La Participación del Personal, muestra un bajo involucramiento del personal en iniciativas de mejora, con un 94,3% en el nivel bajo. La principal conclusión fue el coeficiente de correlación obtenido fue 0.286, con una significancia (Sig.) de 0.003, evidenciando una relación estadísticamente significativa entre las variables de calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios, siendo positiva y directa.

Palabras clave: Calidad de los servicios, saneamiento, satisfacción de usuarios.

ABSTRACT

The objective of this thesis was to analyze the relationship between the quality of sanitation services and user satisfaction in a district of the department of Lambayeque, for which it was necessary to apply a basic methodology, with a non-experimental design, correlational and cross-sectional scope, likewise, questionnaires were applied for each variable, previously validated by the judgment of three experts, in addition, a pilot test was applied to know the reliability through Crombach's alpha, having a favorable result in the reliability. The main result was the quality of sanitation services and user satisfaction in the district, there is a lack of strong leadership in the high level of the Leadership dimension, with 87.6% in the low level. Staff Involvement shows low staff involvement in improvement initiatives, with 94.3% at the low level. The main conclusion was the correlation coefficient obtained was 0.286, with a significance (Sig.) of 0.003, showing a statistically significant relationship between the variables of quality of services and user satisfaction, being positive and direct.

Keywords: Quality of services, sanitation, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, la calidad de los servicios de saneamiento (SS) sigue siendo una problemática alarmante que afecta a diversos países (Piattini, 2019). La OMS, reportar más de 2.2 mil millones de ciudadanos con acceso a servicios de agua potable. Esta carencia tiene implicancias directas en la calidad del saneamiento (Arroyo, 2023).

La falta de acceso a SS perpetúa el ciclo de la pobreza (OECD, 2021a). Las personas que enfrentan deficiencias en los SS tienen más probabilidades de sufrir enfermedades, faltar al trabajo o la escuela; debido a enfermedades relacionadas con el agua y enfrentar costos médicos significativos (OECD, 2021b).

En el contexto nacional, Perú enfrenta desafíos considerables en cuanto a la calidad de los SS, particularmente en áreas rurales y periurbanas (Arroyo, 2023). Según el INEI, aproximadamente el 14.5% de la población peruana no tiene acceso a SS básico (OECD, 2021b). Esta situación se agrava por la falta de equipamiento e infraestructura para eliminar la contaminación de fuentes de agua (Collado et al., 2016).

Ciudades como Lima, la capital de Perú, enfrentan problemas significativos en términos de calidad de los SS (Cumming & Slaymaker, 2018). Todavía hay áreas urbanas donde el acceso a sistemas de alcantarillado (van Vliet et al., 2013). Según el Ministerio aproximadamente el 10% de la población no tiene acceso a servicios de alcantarillado (OECD, 2021a).

Esta falta de acceso a SS en diversas ciudades peruanas genera insatisfacción entre los usuarios (Gaffan et al., 2023). Las personas se ven obligadas a consumir aguas no seguras, lo que les ocasiona afecciones relacionadas con el agua (Chanimbe et al., 2023; Gaffan et al., 2023). Además, las deficiencias en los SS afectan negativamente la calidad de vida, lo que lleva a una creciente insatisfacción y desconfianza en las autoridades locales y nacionales (van Vliet et al., 2013).

En resumen, tanto a nivel internacional como nacional, las deficiencias en los SS afectan la salud, lo que genera insatisfacción entre los usuarios y resalta la

urgencia contar con mejores condiciones de infraestructura y la gestión de los SS para garantizar un acceso adecuado y seguro para todos (Chanimbe et al., 2023; Strande et al., 2023).

En el contexto local en el departamento de Perú, persisten desafíos significativos en cuanto a la calidad de los SS. A pesar de las acciones locales, una parte de la población aún enfrenta dificultades para acceder a SS adecuados.

Según datos proporcionados por la Municipalidad del Distrito de Lambayeque, alrededor del 20% de los hogares en el distrito carecen de acceso a sistemas de alcantarillado. Esta carencia se traduce en la dependencia de fuentes de agua no seguras. En las áreas donde el alcantarillado no está disponible, las prácticas de disposición de desechos humanos y aguas residuales son a menudo inseguras y poco higiénicas. Es esencial que las autoridades locales trabajen en estrecha colaboración con las comunidades y las instituciones pertinentes para mejorar la infraestructura de saneamiento y garantizar un acceso equitativo y seguro a servicios de agua potable y alcantarillado para todos los habitantes del distrito.

Con la descripción del problema realizado el autor de la presente tesis propuso el siguiente problema de investigación: ¿Existe relación entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción en los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque, 2023?

La justificación social, en cuanto a la problemática de la calidad deficiente de los SS en el distrito de Lambayeque tiene profundas implicaciones sociales que merecen atención. En primer lugar, el acceso limitado a agua potable y sistemas de alcantarillado seguros impacta directamente en la salud.

Metodológicamente, es esencial abordar esta problemática mediante investigaciones científicas y análisis detallados. La metodología incluye la recopilación de datos sobre la infraestructura de saneamiento existente, las prácticas de disposición de desechos y las tasas de enfermedades relacionadas con el agua.

Desde las bases teóricas, esta problemática se puede analizar a través de diversas perspectivas. La teoría de la justicia social destaca la importancia de tener acceso equitativo a recursos.

El objetivo general propuesto para esta investigación fue: Analizar la relación entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción en los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque, 2023. Los objetivos específicos son: (1) Determinar el nivel de calidad de los servicios de saneamiento en un distrito del departamento de Lambayeque. (2) Determinar el nivel de satisfacción en los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque. (3) Determinar la relación entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción en los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque.

La hipótesis de investigación propuesta fue: Existe relación directa y significativa entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción en los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente sección se abordará a los trabajos previos publicados por diferentes autores. Estos trabajos previos son presentados considerando la antigüedad y relación con las variables de interés en la presente tesis.

A nivel internacional, Navarrete (2021) tuvo como objetivo identificar las debilidades de la calidad del servicio (CS) en una institución. Para lo cual, fue necesario aplicar una investigación cuantitativa, no experimental, alcance descriptivo. Se aplicó un cuestionario a 218 pacientes en un centro hospitalario. Los resultados indican que los ítems se mostraron “insatisfecho”, en el tiempo dedicado para la atención en la consulta; la paciencia, el interés, la información y trámites por parte del personal de admisión. Las conclusiones indican que es necesario detectar deficiencias haciendo uso de recolección de información para su análisis.

La investigación publicada por Potes (2021) analizó la relación entre los tiempos de espera y la satisfacción de los usuarios (SU). La metodología aplicada indica que es cuantitativa, no experimental - descriptivo, con la aplicación de cuestionario a 359 pacientes. Los resultados indican que los usuarios insatisfechos desean recibir información. Se procedió a diseñar una propuesta para mejorar las debilidades a través de mejoras en el área de terapia física y rehabilitación. Las conclusiones muestran que la atención y satisfacción del usuario cuentan con variables influyen.

La tesis de Mariscal (2020) tiene como objetivo para analizar la CS y su relación con la satisfacción del protocolo de triaje hospitalario en el área de emergencia de tres hospitales de la zona 8. Para eso objetivo fue necesario la aplicación de una investigación cuantitativo, no experimental y descriptivo. Los resultados muestran que el ambiente del hospital fue adecuado y el tiempo que tardan fue insatisfactorio, además, la CS hospitalario influye de forma positiva en la SU en el área de emergencia. Las conclusiones mostraron actividades como el triaje telefónico y capacitación al personal de emergencia.

La investigación de Guitozo (2019) tuvo como objetivo determinar el enfoque intercultural y la relación con la satisfacción del usuario externo. Se usó la

metodología cuantitativa, no experimental y descriptivo. Los resultados fueron que las falencias son el tiempo de espera, la discriminación en la atención y deficiencia en la infraestructura. Las conclusiones indicaron planes de mejora para agilizar el tiempo y mejorar la infraestructura.

A nivel nacional, Alegre (2023) tuvo como objetivo analizar cómo la calidad de los SS afecta la SU en una institución del estado. La metodología aplicada fue no experimental, transversal y correlacional. Se recopiló información a través de una investigación documental y se utilizó la técnica Delphi para procesar los datos. Además, se aplicó una elección no probabilística basada en fuentes seleccionadas. Los principales resultados de la tesis indican que existe una relación entre la calidad de los SS y la SU. Además, se identificaron las principales razones que afectan la SU, lo que puede ser útil. La conclusión relacionada al objetivo general de la tesis es que se encontró una correlación positiva significativa entre la calidad de los SS y la SU de la EPS Chavín S.A. en Caraz en el año 2023.

La tesis presentada por Cervantes (2021) determinó la relación entre CS y SU en una UGEL. Fue una metodología cuantitativa, no experimental y correlacional, con el uso de cuestionarios aplicado a 238 usuarios del servicio. Los resultados indican que la fiabilidad y la SU tuvo una correlación positiva de 0,528. Además, se tuvo a la capacidad de respuesta y la SU una correlación positiva de 0,536. Y, la tangibilidad y la SU tiene una correlación positiva de 0,538. Las conclusiones indican una relación significativa entre la CS y la SU.

La tesis presentada por Vásquez (2021) la cual tuvo como objetivo encontrar la relación entre calidad de atención (CA) con la satisfacción de los usuarios de una comisaría. Se tuvo en cuenta una metodología descriptiva correlacional, no experimental y transversal. Se aplicó un cuestionario a 157 usuarios. Los resultados mostraron el nivel de SU de la comisaría tiene un nivel bajo con 40% de los encuestados concluyendo que existe relación entre la GC y la SU de la comisaría. Se usó una correlación de Spearman de 0,961 siendo una correlación positiva alta.

En la tesis presentada por Ramírez (2022), determinó la relación entre la gestión administrativa (GA) y la SU. Para cumplir el objetivo se aplicó una

investigación cuantitativo, no experimental, correlacional, se aplicó un cuestionario a 244 usuarios. Los resultados indican que el nivel de GA fue regular en 50% y la SU fue de 50%. Además, las conclusiones indican que existe relación significativa entre la GA con la SU con un coeficiente de Spearman fue de 0,989 y un p valor igual a 0,000.

La teoría identificada para abordar la variable de calidad de los SS, es la Teoría de la Calidad Total (TQT) (Arroyo, 2023). La TQT es un enfoque de gestión que se enfoca en mejorar continuamente la calidad en cada uno de los productos y servicios entregados por la organización. Uno de los principales aportes en este campo proviene del gurú de la calidad W. Edwards Deming, quien desarrolló principios fundamentales para mejorar la eficiencia en cualquier organización (Ilzarbe et al., 2019;).

En la gestión pública, la TQT es necesario para mejorar la CS, como los relacionados con el saneamiento (Wheaton & Schrott, 2018). Los SS de calidad son cruciales para la salud pública (Lin & Herrmann, 2015). La TQT permite a las entidades gubernamentales identificar áreas de mejora en la prestación de SS, involucrar a los empleados en el proceso de mejora y tomar decisiones informadas para satisfacer las necesidades de la población (Ortiz, 2016).

Los determinantes de la Calidad Total en Saneamiento están relacionados con eficiencia operativa, calidad del agua, accesibilidad y satisfacción de usuarios (Kuo et al., 2023). La eficiencia operativa: La eficiencia en los sistemas de tratamiento de agua y gestión de desechos es esencial para garantizar la disponibilidad constante de SS (Sugisaki, 2023). Calidad del agua: La pureza del agua suministrada y la ausencia de contaminantes son indicadores fundamentales de la Cs de saneamiento (Wadman, 2016; Wheaton & Schrott, 2018). Accesibilidad: La disponibilidad y accesibilidad física de los SS. Satisfacción del usuario: (Wheaton & Schrott, 2018).

Las dimensiones identificadas en la TQT son: Liderazgo, participación del personal, enfoque en el usuario y mejora continua.

Liderazgo: La calidad total comienza con un liderazgo efectivo que establece la dirección y crea un ambiente propicio para la mejora continua. Los indicadores

pueden incluir la implementación efectiva de políticas de saneamiento, asignación adecuada de recursos y supervisión activa de los proyectos.

Participación del personal: Involucrar a los empleados para los procesos de mejora continua, fomentando un sentido de propiedad y responsabilidad en la Cs de saneamiento. Los indicadores son: Medir la participación y satisfacción del personal en iniciativas de mejora, así como la capacitación y desarrollo continuo del personal técnico.

Enfoque en el usuario: Los indicadores son: Encuestas de satisfacción del usuario, solicitar comentarios regularmente y ajustar los servicios según las necesidades expresadas por los usuarios.

Mejora Continua: Implementar procesos de mejora continua basados en datos y análisis para optimizar la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario. Los indicadores son: Utilización de datos para identificar áreas de mejora, implementación de cambios basados en análisis y evaluación periódica de la eficacia de las mejoras implementadas.

En resumen, la Teoría de la calidad total proporciona un marco sólido para mejorar las condiciones de calidad de los SS en la gestión pública (H. Li et al., 2023). Al aplicar los principios de esta teoría, las entidades gubernamentales pueden garantizar SS eficientes, seguros y satisfactorios para los ciudadanos, contribuyendo así al bienestar de la ciudadanía (Kuo et al., 2023; S. Li et al., 2023).

Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (Ley N° 27783): Esta ley establece la estructura y las funciones del Ministerio encargado de supervisar y regular los SS en el país. Define las competencias y responsabilidades del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en relación con la Cs de saneamiento (Leyva-Flores, 2021).

Ley Marco de los SS (D.S. N° 022-2001-VIVIENDA): Este reglamento detalla las disposiciones y procedimientos específicos para la implementación de la Ley N° 26338. Define los requisitos técnicos y operativos que las entidades prestadoras deben cumplir para asegurar la CS de saneamiento (OECD, 2021b).

Normas Técnicas del Saneamiento Básico (D.S. N° 021-2007-VIVIENDA): Estas normas establecen los requisitos técnicos para el diseño y mantenimiento de las infraestructuras de saneamiento, incluyendo sistemas de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales. Garantizan que las instalaciones cumplan con estándares de calidad y seguridad (OECD, 2021a, 2021b).

Reglamento de la Calidad de los SS (D.S. N° 001-2010-VIVIENDA): Este reglamento establece los indicadores de calidad y los procedimientos para la evaluación y monitoreo de los SS. Define parámetros como la continuidad del servicio y la satisfacción del usuario, entre otros (Mas, 2022).

Estas leyes y normativas relacionado con la CS de saneamiento. Establecen las pautas para garantizar que los servicios sean seguros, eficientes y satisfactorios para los ciudadanos, y proporcionan las bases para la supervisión y regulación efectiva por parte de las autoridades competentes en el país (Díaz-Cassou et al., 2018).

En cuanto a la variable satisfacción del ciudadano se aplicó la teoría de los Dos Factores. La Teoría de los Dos Factores, también conocida como la teoría de Herzberg, fue impulsada por Frederick Herzberg (Gherman et al., 2011; Guzman, 2020). Herzberg propuso que existen dos categorías de factores que influyen en la satisfacción de los individuos en el trabajo o en situaciones de servicio (Guzman, 2020). Estos son:

Factores Higiénicos o Insatisfacción: Estos factores están relacionados con las condiciones extrínsecas del entorno y se consideran básicos para evitar la insatisfacción. Incluyen elementos como las políticas de la organización, el salario, las condiciones de trabajo, la supervisión, las relaciones interpersonales y la seguridad laboral. Si estos factores son deficientes, pueden ocasionar una insatisfacción profunda en los usuarios.

Factores Motivadores o Satisfacción: Estos factores están relacionados con las condiciones intrínsecas del trabajo y se consideran esenciales para la satisfacción y el crecimiento personal. Incluyen aspectos como el reconocimiento, el logro, el trabajo interesante, la responsabilidad y el avance profesional. La

presencia de estos factores puede aumentar significativamente la satisfacción del individuo.

La importancia en la gestión pública se centra en el contexto de la gestión pública, la teoría de los dos factores es relevante para comprender y mejorar la satisfacción del usuario en servicios públicos como el saneamiento (Wong & 張黃藹思, 2017; Zhang et al., 2023). Identificar y gestionar adecuadamente los factores higiénicos y motivadores puede ayudar a las autoridades a ofrecer servicios que no solo eviten la insatisfacción, sino que también promuevan la satisfacción y el compromiso continuo del usuario con los servicios públicos (X. Li et al., 2023).

La importancia de las dimensiones como los factores higiénicos (insatisfacción) radica en la ausencia de factores higiénicos adecuados, como agua potable segura y sistemas de alcantarillado efectivos, puede generar insatisfacción y desconfianza entre los usuarios, afectando negativamente su calidad de vida y salud (Elwood, 2013). La importancia de los factores motivadores (Satisfacción) radica en la promoción de la participación comunitaria y el fomento del conocimiento y las prácticas de higiene no solo aumentan la satisfacción del usuario, sino que también empoderan a las comunidades para cuidar activamente de su entorno y bienestar (Carlucci et al., 2023; Wong & 張黃藹思, 2017; Zhang et al., 2023).

Las dimensiones son:

Dimensión factores higiénicos (insatisfacción): Se refiere a las condiciones que pueden causar insatisfacción entre los usuarios de los SS. Los indicadores son:

Calidad del agua: Evaluación de la pureza del agua suministrada, incluyendo la presencia de contaminantes químicos y biológicos.

Cobertura del alcantarillado: Proporción de la población conectada a sistemas de alcantarillado adecuados y seguros.

Dimensión factores motivadores (satisfacción): Los factores motivadores se refieren a aspectos que, cuando están presentes y bien gestionados, aumentan significativamente la satisfacción del usuario con los SS y promueven la participación activa de la comunidad. Los indicadores son:

Participación comunitaria: Número y calidad de las reuniones comunitarias relacionadas con el saneamiento, así como la participación en proyectos de mejora de infraestructuras.

Conocimiento y prácticas de higiene: Encuestas para evaluar el nivel de conciencia de las prácticas de higiene y el grado en que estas prácticas se implementan en la comunidad, incluyendo el lavado de manos y el manejo de los desechos.

Estos indicadores son clave para evaluar el nivel de participación y educación comunitaria, lo que puede indicar la efectividad de las iniciativas de sensibilización y la involucración de la población en la mejora de los SS.

Al evaluar estas dimensiones e indicadores, las autoridades pueden identificar áreas específicas de mejora para garantizar la satisfacción del usuario en SS. Además, estas evaluaciones pueden proporcionar datos valiosos para orientar políticas y proyectos futuros en el sector del saneamiento, asegurando un enfoque integral que atienda tanto las necesidades básicas como las aspiraciones de las comunidades (Espitia & Soto, 2022).

En resumen, la teoría de los dos factores es esencial para entender la satisfacción del usuario en servicios públicos como el saneamiento. Al evaluar y mejorar tanto los factores higiénicos como los motivadores, las autoridades pueden crear un entorno donde los usuarios no solo estén satisfechos con los servicios, sino que también estén motivados para participar activamente y mantener altos estándares de higiene y salud en sus comunidades (Espitia & Soto, 2022; Gans-Combe et al., 2023).

Calidad de los SS:

Definición Conceptual: La calidad de los SS se refiere al nivel en el cual los servicios de agua potable y gestión de aguas residuales cumplen con estándares técnicos y sanitarios, asegurando la salud y el bienestar de la población (Bos, 2019). Esta calidad se mide mediante la pureza del agua suministrada, la eficacia de los sistemas de alcantarillado, el manejo adecuado de aguas pluviales y la disposición segura de desechos (WWAP, 2019). Además, implica la disponibilidad

constante, la confiabilidad y la accesibilidad de estos servicios para la comunidad (Arroyo, 2023).

Se presentan las definiciones conceptuales para una mejor comprensión de la presente investigación.

Calidad de los SS: Implica la disponibilidad continua de agua potable segura y un manejo adecuado de aguas pluviales y desechos (WWAP, 2019). La calidad se evalúa mediante criterios como la pureza del agua, la eficacia de la infraestructura, la accesibilidad para los usuarios y la capacidad de atender las necesidades de la comunidad. Los SS de calidad no solo garantizan la salud pública, sino que también promueven el bienestar y la SU (González et al., 2021).

Satisfacción del Usuario en los SS: cumplimiento percibido por los individuos o comunidades que utilizan estos servicios (UNESCO et al., 2016). Está influenciada por diversos aspectos, incluyendo la calidad del agua suministrada, la continuidad del servicio, la eficacia del alcantarillado, la participación comunitaria, la transparencia en la gestión y la resolución efectiva de problemas. Cuando los usuarios están satisfechos, se sienten seguros con la disponibilidad de los servicios, lo que contribuye a su bienestar de la comunidad (Mas, 2021).

La normativa de calidad de servicios en Perú, establecida por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), se rige principalmente por la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD. Esta normativa, en forma de reglamento, tiene como objetivo regular la calidad de los servicios de saneamiento en el país.

Dentro de esta normativa, se establecen normas y regulaciones específicas para garantizar la calidad de los servicios de saneamiento, incluyendo el abastecimiento de agua potable y el tratamiento de aguas residuales. La normativa impone obligaciones generales a las empresas prestadoras de servicios (EPS) en cuanto a la calidad del agua potable y el control de calidad de los servicios de saneamiento.

En relación a la calidad del agua potable, la normativa define estándares y requisitos precisos que deben cumplirse para garantizar la seguridad y potabilidad del agua suministrada a los usuarios. También establece procedimientos detallados

para el control de calidad de los servicios de saneamiento, que incluyen la evaluación y seguimiento de la calidad del agua y la gestión de aguas residuales.

Asimismo, el reglamento contempla mecanismos de supervisión y sanciones en caso de incumplimiento de las normativas establecidas. La Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD es una herramienta crucial para asegurar que los servicios de saneamiento en el Perú cumplan con los más altos estándares de calidad.

En conjunto con esta normativa específica, el CEPLAN también promueve la normativa de calidad de servicios en general, la cual se aplica a todas las entidades públicas en el país, incluyendo ministerios, gobiernos regionales y locales. Este marco normativo se basa en los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, contribuyendo a elevar la calidad de los servicios públicos en el Perú.

Además, es relevante destacar que las normas ISO, como la ISO 9001 para sistemas de gestión de calidad, la ISO 14001 para sistemas de gestión ambiental y la ISO 45001 para sistemas de gestión de seguridad y salud laboral, son ampliamente demandadas por empresas del sector servicios en el país, ya que ayudan a mejorar sus procesos y a ofrecer servicios de mayor calidad.

En resumen, la normativa de calidad de servicios en Perú, liderada por la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD y respaldada por los principios de CEPLAN y las normas ISO, desempeña un papel esencial en la mejora de la calidad de los servicios públicos, promoviendo la eficiencia, la transparencia y la satisfacción de los ciudadanos.

La normativa peruana respecto a la calidad del servicio en las entidades del estado se encuentra principalmente regulada por la Ley N° 27444, conocida como la "Ley del Procedimiento Administrativo General". Esta ley establece los principios y normas generales que rigen la gestión de las entidades del Estado en Perú, incluyendo aspectos relacionados con la calidad de los servicios públicos.

A través de la Ley N° 27444 y sus disposiciones reglamentarias, se establecen principios fundamentales como la eficiencia, eficacia, transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana en la prestación de servicios

públicos. Además, se establece el derecho de los ciudadanos a recibir servicios de calidad por parte de las entidades estatales.

Además de la Ley N° 27444, existen otras normativas y reglamentos específicos relacionados con la calidad de servicios en ciertos sectores o entidades estatales. Por ejemplo, como mencioné anteriormente, en el sector de saneamiento, se encuentra el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, que se rige por la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD.

Cabe destacar que, en algunos casos, las entidades estatales pueden contar con regulaciones y normativas internas para asegurar la calidad de los servicios que ofrecen. Estas normativas pueden variar de acuerdo a la entidad y al sector al que pertenezcan.

Es importante consultar las regulaciones específicas de cada entidad estatal o sector para obtener información detallada sobre las normas de calidad que les aplican. La normativa peruana busca garantizar que los servicios públicos sean prestados de manera eficiente y con altos estándares de calidad para satisfacción de los ciudadanos.

El Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento actúa como un marco normativo que incide directamente en las variables de "Calidad de los servicios de saneamiento" y "satisfacción de los usuarios". Su importancia radica en proporcionar parámetros claros y específicos que facilitan la evaluación de la conformidad y eficacia de las prácticas de saneamiento, así como en permitir la medición de la percepción de los usuarios en relación con las expectativas normativas.

En cuanto a la variable "satisfacción de los usuarios", el reglamento también desempeña un papel esencial al influir en la percepción de los beneficiarios sobre la calidad de los servicios. La normativa establece expectativas claras en términos de atención al cliente, tiempos de respuesta y comunicación eficaz. Al considerar estos aspectos, se puede evaluar cómo el grado de cumplimiento del reglamento se traduce en la percepción y satisfacción de los usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

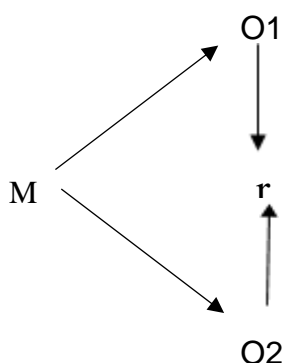
Fue del tipo básica, puesto que, la investigación básica se define como un proceso científico orientado a la exploración profunda y exhaustiva de los principios fundamentales que rigen fenómenos naturales, sociales o abstractos (Acharyya & Bhattacharya, 2019; Arias-Carrión, 2024; Batanero et al., 2021).

3.1.2. Diseño de investigación

Fue no experimental donde se centró en la observación, recopilación y análisis tal como se presentan en su contexto natural, sin intervenir o manipular deliberadamente variables (Bairagi & Munot, 2019; Franco et al., 2018; Grindlay & Karantana, 2018).

Se aplicó una investigación correlacional. La investigación correlacional se define como un enfoque científico que se centra en la identificación, sin intervenir en ellas de manera deliberada (De Sordi, 2021; Hunter et al., 2022; Jabbar & Warraich, 2023). Finalmente, fue transversal ya que se lleva a cabo en un solo punto en el tiempo, con el objetivo de recopilar datos sobre una población o fenómeno en un momento específico (Gonzalez, 2020; Li et al., 2023; Santesteban-Echarri & Núñez-Morales, 2017).

Figura 1.
Esquema del diseño experimental



Donde:

M: Muestra; O1: Calidad de los servicios; O2: Satisfacción de usuarios; r: Relación

3.2 Variable y operacionalización

Variable 1. Calidad de los servicios

Definición conceptual: La calidad de los servicios de saneamiento se refiere a la capacidad de los sistemas de agua potable y gestión de aguas residuales para cumplir con estándares técnicos y sanitarios (WWAP, 2019).

Definición operacional: Las dimensiones identificadas son: Liderazgo, participación del personal, enfoque en el usuario y mejora continua.

Variable 2. SU

Definición conceptual: La satisfacción del usuario en los SS se refiere al nivel de contenido, confianza y cumplimiento percibido por los individuos o comunidades que utilizan estos servicios (UNESCO et al., 2016).

Definición operacional: Las dimensiones identificadas son: factores higiénicos (insatisfacción), factores motivadores (satisfacción).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Es el conjunto completo de individuos o fenómenos que comparten una característica en común (Pruzan, 2016). La población fue de 105 vecinos.

Criterios de inclusión

Se incluyeron en la presente tesis a los ciudadanos que voluntariamente deseen participar.

Se incluyeron a ciudadanos mayores de edad.

Se incluyeron a ciudadanos del sector de San Martín.

Criterios de exclusión

No se incluyeron en la presente tesis a los ciudadanos que voluntariamente deseen participar.

No se incluyeron a ciudadanos menores de edad.

No se incluyeron a ciudadanos del sector de San Juan.

3.3.2. Unidad de análisis

Se incluyó a los usuarios de los SS en una municipalidad distrital de Lambayeque.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó una encuesta porque es un método que implica preguntas que se diseñaron cuidadosamente para obtener información relevante sobre actitudes, opiniones de los participantes (Acharyya & Bhattacharya, 2019).

El instrumento considerado fue el cuestionario. Un cuestionario se define como un instrumento estructurado utilizado en investigaciones y estudios para recopilar datos de los participantes (Bairagi & Munot, 2019). Los cuestionarios fueron validados por tres expertos quienes opinaron de manera favorable a la aplicación. Finalmente, se aplicó el estadístico alfa de Crombach mediante una prueba piloto con la cual se afirma la confiabilidad.

3.5 Procedimientos

La recolección se llevó a cabo siguiendo los siguientes procedimientos detallados (De Sordi, 2021):

Inicialmente, se presentó una solicitud formal en la mesa de partes de la institución para obtener la autorización necesaria para la aplicación de instrumentos.

Con la autorización en mano, se aplicó los instrumentos a los participantes. Cada participante fue informado claramente sobre el propósito del estudio y dará su consentimiento para participar de manera voluntaria.

Durante esta etapa, se recopilaron cuidadosamente los datos necesarios de cada participante, asegurando el respeto a la privacidad de los involucrados. Se utilizaron técnicas estandarizadas para mantener la consistencia en la recopilación de datos.

3.6 Método de análisis de datos

Antes de realizar cualquier análisis, se establecieron hipótesis claras sobre la relación esperada entre las variables. Antes de calcular las correlaciones, se

realizaron pruebas de normalidad para verificar si las variables siguen una distribución normal. Esto es importante para determinar qué tipo de correlación (Pearson o Spearman) es más adecuado para aplicar.

Se calcularon los coeficientes de correlación para las variables de interés. Se interpreta la fuerza y la dirección de las correlaciones. Es importante considerar el contexto de la investigación para entender las implicaciones prácticas de las correlaciones descubiertas. Además, si las hipótesis iniciales se confirman o refutan, se discuten las posibles razones detrás de los resultados.

3.7 Aspectos éticos

En el contexto de la investigación descrita, fue fundamental observar rigurosos principios éticos para asegurar la integridad y el respeto hacia los participantes involucrados. A continuación, se describen los aspectos éticos pertinentes, siguiendo un enfoque académico y evitando el uso directo de fuentes existentes:

Confidencialidad y Anonimato: Los investigadores deben utilizar códigos o identificadores para asociar los datos con los participantes, asegurando que la información sensible no sea revelada.

Beneficencia y No Maleficencia: Los investigadores deben asegurar que los participantes no sean dañados de ninguna manera durante el estudio. Esto implica diseñar los procedimientos de investigación de manera que sean seguros y no causen angustia innecesaria.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Resultados del objetivo específico 1

Tabla 1

Nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicios

Nivel	Liderazgo		Participación del personal		Enfoque en el usuario		Mejora continua	
	f	%	f	%	f	%	f	%
alto	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
bajo	92	87,6	99	94,3	100	95,2	77	73,3
medio	13	12,4	6	5,7	5	4,8	28	26,7
Total	105	100,0	105	100,0	105	100,0	105	100,0

Nota. En la dimensión del liderazgo, que engloba indicadores como la implementación efectiva de políticas de saneamiento, asignación adecuada de recursos y supervisión activa de los proyectos, se observa que no se han registrado casos en el nivel alto, lo que sugiere una falta de liderazgo sólido en estas áreas. La gran mayoría de los encuestados muestra el nivel bajo, con un 87,6% de frecuencia, lo que indica una carencia significativa en estas prácticas de muestra el nivel bajo, con un 87,6% liderazgo en el distrito. Solo un 12,4% de los casos se encuentra en el nivel medio.

En cuanto a la dimensión de participación del personal, que considera la participación y satisfacción del personal en iniciativas de mejora, así como la capacitación y desarrollo continuo del personal técnico, los resultados son igualmente desalentadores. El 94,3% muestran en el nivel bajo, lo que refleja una falta de involucramiento y satisfacción del personal en estas áreas. Solo un pequeño porcentaje, el 5,7%, se ubica en el nivel medio, lo que sugiere una necesidad crítica de mejorar la participación y el desarrollo del personal.

En lo que respecta a la dimensión de enfoque en el usuario, que incluye indicadores como encuestas de satisfacción del usuario, solicitar comentarios regularmente y ajustar los servicios según las necesidades expresadas por los usuarios, los

resultados no son mucho más alentadores. El 95,2% se encuentran en el nivel bajo, indicando una falta de atención a las necesidades ciudadanas. Solo el 4,8% de los casos se sitúan en el nivel medio, lo que resalta la urgencia de mejorar la atención al usuario.

Finalmente, en la dimensión de mejora continua, que se basa en indicadores como la utilización de datos para identificar áreas de mejora, implementación de cambios basados en análisis y evaluación periódica de la eficacia de las mejoras implementadas, los resultados también indican un déficit significativo. El 73,3% muestran un nivel bajo, lo que señala una falta de enfoque en la mejora continua. El 26,7% de los casos se ubican en el nivel medio, lo que sugiere un potencial para implementar mejoras efectivas.

Resultados del objetivo específico 2

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios.

Nivel	factores higiénicos (insatisfacción)		factores motivadores (satisfacción)	
	f	%	f	%
alto	0	0,0	1	1,0
bajo	26	24,8	20	19,0
medio	79	75,2	84	80,0
Total	105	100,0	105	100,0

Nota. En la dimensión de factores higiénicos (Insatisfacción), que abarca indicadores como la Calidad del Agua, la Cobertura del Alcantarillado y el Manejo de Residuos, se observa que el nivel alto muestra un 0% de casos, lo que sugiere que la SU en relación a estos factores es prácticamente inexistente. El nivel bajo se representa con el 24,8% de los consultados, indicando una insatisfacción moderada en estos aspectos. En contraste, el nivel medio abarca el 75,2% de los casos, lo que sugiere que la insatisfacción en los factores higiénicos es predominante en la población evaluada.

En la dimensión de factores motivadores (satisfacción), que incluye indicadores como la participación comunitaria y el conocimiento y prácticas de higiene, se observa que el nivel alto representa un 1% de los casos, lo que indica una satisfacción muy limitada en estos aspectos. El nivel bajo abarca el 19% de los casos, sugiriendo una insatisfacción moderada. Por otro lado, el nivel medio engloba el 80% de los casos, indicando una satisfacción predominante en relación a estos factores motivadores.

En resumen, los resultados de esta evaluación revelan que la SU en el distrito se ve afectada principalmente por los factores higiénicos, donde la insatisfacción es más pronunciada. La calidad del agua, la cobertura del alcantarillado y el manejo de residuos son aspectos que requieren una atención inmediata para mejorar la SU. Por otro lado, aunque la satisfacción en los factores motivadores es más alta en comparación, todavía existe margen para mejorar la participación comunitaria y el conocimiento de prácticas de higiene para elevar aún más la SU en los SS.

Análisis inferencial

Resultados del objetivo específico 3

Prueba de normalidad

H0: Las variables de interés muestran una distribución normal.

H1: Las variables de interés no muestran una distribución normal.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov (K-S) ^a			Shapiro-Wilk (S-W)		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de los servicios	,156	105	,000	,934	105	,000
Satisfacción de usuarios	,121	105	,001	,938	105	,000

Nota. De la tabla 3 se puede identificar que es necesario analizar la prueba de K-S. En K-S se identifica una sig.<0.05 con lo cual se rechaza H0, es decir, las variables no tienen una distribución normal. En conclusión, se aplicó análisis no paramétricos, es decir, correlación de Rho Spearman.

Correlación

H0: Las variables no se relacionan

H1: Las variables se relacionan

Tabla 4

Correlación entre las variables de calidad de los servicios de saneamiento y satisfacción de los usuarios

		Satisfacción de los usuarios	
Rho de Spearman	Calidad de los servicios	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,286** ,003
		N	105

Nota. Se puede identificar una sig.<0.05, es decir, se muestra evidencia estadística para rechazar el H0, es decir, existe relación entre las variables de estudio. Además, el coef. de correlación fue de 0.286 lo cual indica una baja intensidad de correlación y directa, es decir, si mejora la calidad de servicios, mejora de igual forma la SU.

Resultados en respuesta al objetivo general

El coef. de correlación obtenido fue de 0.286, y la sig.= 0.003, lo que indica una relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio. Esta significancia se basa en un nivel de confianza bilateral del 0.05, lo que sugiere que hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis H0, por lo tanto, existe relación entre las variables.

Es importante destacar que el coef. de correlación de 0.286 indica una correlación positiva y directa entre la CS y la SU. Esto significa que, en general, cuando mejora la calidad de los SS, también tiende a mejorar la SU. Sin embargo, es relevante mencionar que la intensidad de esta correlación es baja.

Dado que las variables de estudio están compuestas por múltiples dimensiones, es posible que la baja intensidad de la correlación se deba a variaciones en las distintas dimensiones que componen cada variable. Por ejemplo, la calidad de los

servicios incluye dimensiones como el liderazgo, la participación del personal, el enfoque en el usuario y la mejora continua, mientras que la SU se desglosa en factores higiénicos (insatisfacción) y factores motivadores (satisfacción). Puede haber una influencia desigual de estas dimensiones en la correlación general.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al primer objetivo específico, los resultados de la evaluación de las dimensiones de liderazgo, participación del personal, enfoque en el usuario y mejora continua en los SS son desalentadores en el distrito estudiado. En la dimensión del liderazgo, no se ha registrado ningún caso en el nivel alto, lo que indica una falta de liderazgo sólido en la implementación de políticas de saneamiento, asignación de recursos y supervisión de proyectos. En este caso, se muestra un nivel bajo, con un 87,6% de frecuencia, evidenciando una carencia significativa en estas prácticas de liderazgo. Solo un reducido 12,4% se ubica en el nivel medio.

En cuanto a la participación del personal, el 94,3% de los casos se sitúan en el nivel bajo, lo que refleja una falta de involucramiento y satisfacción del personal en iniciativas de mejora, así como en capacitación y desarrollo continuo. Solamente un 5,7% se encuentra en el nivel medio, destacando la necesidad apremiante de mejorar la participación y el desarrollo del personal técnico.

En la dimensión de enfoque en el usuario, el 95,2% de los casos se encuentra en el nivel bajo, indicando una falta de atención. Apenas un 4,8% de los casos se sitúan en el nivel medio, subrayando la urgencia de mejorar la atención al usuario y la adaptación de los servicios a sus requerimientos.

Por último, en la dimensión de mejora continua, el 73,3% de los encuestados muestran un nivel bajo, señalando una falta de enfoque en la implementación de mejoras a través de la utilización de datos, cambios basados en análisis y evaluación periódica de la eficacia de las mejoras. El 26,7% se ubica en el nivel medio, sugiriendo un potencial para implementar mejoras efectivas, aunque aún queda mucho por hacer en esta área.

Estos resultados son similares a Navarrete en 2021, se buscó identificar las debilidades en la CS en una institución a través de una investigación cuantitativa de alcance descriptivo. Se aplicó un cuestionario a 218 pacientes en un centro hospitalario, y los resultados reflejaron principalmente niveles de satisfacción en aspectos como el tiempo de atención en la consulta médica, la paciencia, el interés, la información y los trámites realizados por el personal de admisión.

Por otro lado, la investigación publicada por Potes en 2021 analizó la relación entre los factores de los tiempos de espera y la SU. Esta investigación también fue cuantitativa y de alcance descriptivo, utilizando un cuestionario aplicado a 359 pacientes. Los resultados indicaron que los usuarios expresaron insatisfacción con los tiempos de espera y manifestaron su deseo de recibir más información. Las conclusiones destacaron la influencia de variables en la insatisfacción con la atención recibida.

Ambos estudios resaltan la deficiencia y las deficiencias en la CS de atención médica y sugieren la necesidad de implementar mejoras basadas en la retroalimentación de los usuarios para lograr una mayor satisfacción y una atención más eficiente.

En primer lugar, las investigaciones indican que los usuarios expresaron insatisfacción con los tiempos de espera y el ingreso. Esto coincide con los hallazgos de Potes (2021), quien también identificó que los usuarios manifestaban insatisfacción en relación con los tiempos de espera. Esta convergencia de resultados resalta la importancia de abordar eficazmente el problema de los tiempos de espera ya que este aspecto parece ser un factor determinante.

Por otro lado, la investigación actual también encontró que los usuarios desean recibir más información. Esta conclusión se alinea con el estudio de Navarrete (2021), que identificó que la información proporcionada por el personal de admisión fue uno de los aspectos que contribuyeron a la SU. Esto sugiere que la comunicación efectiva y la provisión de información adecuada son elementos cruciales para mejorar la SU en entornos de atención médica.

Ambos estudios abordan las deficiencias en la calidad de los servicios de atención médica y sugieren la necesidad de implementar mejoras basadas en la retroalimentación de los usuarios para lograr una mayor satisfacción y una atención más eficiente.

En primer lugar, las investigaciones indican que los usuarios expresaron insatisfacción con los tiempos de espera y el proceso de admisión. Este hallazgo coincide con las conclusiones de Potes (2021), quien también identificó que los usuarios manifestaban insatisfacción en relación con los tiempos de espera. Esta

convergencia de resultados resalta la importancia de abordar eficazmente el problema de los tiempos de espera, ya que este aspecto parece ser un factor determinante en la satisfacción del usuario.

Por otro lado, la investigación actual también encontró que los usuarios desean recibir más información. Esta conclusión se alinea con el estudio de Navarrete (2021), que identificó que la información proporcionada por el personal de admisión fue uno de los aspectos que contribuyeron a la satisfacción del usuario. Esto sugiere que la comunicación efectiva y la provisión de información adecuada son elementos cruciales para mejorar la satisfacción del usuario en entornos de atención médica.

En cuanto al segundo objetivo específico los resultados de la evaluación muestran que la SU en el distrito está influenciada principalmente por dos dimensiones: factores higiénicos (insatisfacción) y factores motivadores (satisfacción).

En la dimensión de factores higiénicos, se considera a la calidad del agua, la cobertura del alcantarillado y el manejo de residuos, se observa una insatisfacción predominante. El nivel alto no registra casos, lo que indica una satisfacción prácticamente nula en estos factores. En cambio, el nivel bajo representa un 24,8% de casos, indicando una insatisfacción moderada, mientras que el nivel medio abarca el 75,2% de casos, lo que sugiere que la insatisfacción en estos aspectos es ampliamente predominante.

En la dimensión de factores motivadores, se observa una satisfacción más marcada. El nivel alto representa un 1% de casos, lo que indica una satisfacción muy limitada en estos aspectos. El nivel bajo abarca el 19% de casos, reflejando una insatisfacción moderada. En contraste, el nivel medio engloba el 80% de los casos, indicando una insatisfacción predominante en relación a estos factores motivadores.

Los resultados son similares a los encontrados por Mariscal (2020) se enfocó en analizar la CS y su impacto en la SU en un hospital. Utilizó una investigación cuantitativa, no experimental y descriptivo. Los resultados destacaron que, aunque el ambiente del hospital fue adecuado, el tiempo de espera fue insatisfactorio.

Además, se encontró una influencia positiva de la CS hospitalario en la SU en el área de emergencia. Las conclusiones propusieron actividades como el triaje telefónico y la capacitación del personal de emergencia como posibles mejoras.

La investigación de Guaitozo (2019) tuvo como objetivo determinar el enfoque intercultural y su relación con la SU externa. Utilizó una metodología cuantitativa, no experimental y descriptivo. Los resultados identificaron deficiencias en el tiempo de espera, la discriminación en la atención y problemas en la infraestructura como áreas críticas. Las conclusiones sugirieron la implementación de un plan de mejora para agilizar el tiempo de espera y mejorar la infraestructura como medidas necesarias.

La discusión se basa en comparación con los hallazgos de Guaitozo (2019) y Mariscal (2020) en relación con la CS y la SU en contextos hospitalarios.

En cuanto a la CS, los resultados muestran similitudes con los hallazgos de Mariscal (2020). Ambos estudios señalan que el ambiente del hospital fue evaluado positivamente por los usuarios. Sin embargo, en ambos casos, se encontraron deficiencias significativas en el tiempo de espera, lo que indica una preocupación común en los entornos hospitalarios. Estos hallazgos sugieren que el tiempo de espera es un factor crítico que influye en la percepción de y puede ser un punto de atención importante para las instituciones de salud.

En cuanto a la SU, las similitudes entre los estudios son evidentes. Tanto Mariscal (2020) como esta investigación encontraron que la CS hospitalario tiene un impacto positivo en la SU en el área de emergencia. Esto resalta la importancia de mantener altos estándares de CA de emergencia para garantizar la SU.

Por otro lado, Guaitozo (2019) se centró en el enfoque intercultural mientras que los otros dos estudios no abordaron específicamente este aspecto. Sin embargo, es interesante observar que los tres estudios identificaron deficiencias en diferentes áreas de la atención hospitalaria que afectaron la SU. En el caso de Guaitozo, las deficiencias se relacionaron con el tiempo de espera, la discriminación en la atención y la infraestructura, mientras que en los otros dos estudios se mencionó principalmente el tiempo de espera.

En cuanto al tercer objetivo específico, el coef. de correlación obtenido fue de 0.286 y la sig.= 0.003, lo que indica una relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio. Esta significancia se basa en un nivel de confianza bilateral del 0.05, lo que sugiere que existen pruebas estadísticas suficientes para rechazar la H0 que indica que no existe relación entre las variables de interés.

La baja intensidad de la correlación podría explicarse por el hecho de que las variables de estudio están compuestas por múltiples dimensiones. Por ejemplo, la Calidad de los Servicios incluye dimensiones como el liderazgo, la participación del personal, el enfoque en el usuario y la mejora continua, mientras que la SU se desglosa en factores higiénicos (insatisfacción) y factores motivadores (satisfacción). Es plausible que estas dimensiones tengan un impacto desigual en la correlación general entre las variables, lo que podría diluir la fuerza de la relación observada.

Estos resultados son similares a Cervantes (2021), se determinó la relación entre la CS y la SU. Con el uso de una metodología cuantitativa, no experimental y correlacional, aplicando cuestionarios a 238 usuarios del servicio. Los resultados revelaron correlaciones positivas entre diferentes dimensiones de calidad de servicio y la SU, con valores que oscilan entre 0,528 y 0,538. Las conclusiones destacaron una relación directa, alta y significativa entre la CS y la SU, con una correlación global de 0,804 y un valor p-valor de 0,000.

Ambos estudios revelan la existencia de una relación positiva entre la CS y la SU en diferentes contextos institucionales. Mientras que en el estudio de Cervantes (2021) se encontraron correlaciones moderadas entre las dimensiones de CS y satisfacción en una UGEL, en el estudio de Vásquez (2021) se observó una correlación positiva alta en el contexto de una comisaría. Estos hallazgos subrayan la importancia de mantener y mejorar la CA a los usuarios para lograr altos niveles de satisfacción en diferentes tipos de instituciones.

En cuanto al objetivo general, los resultados son similares a Cervantes (2021) y Vásquez (2021) en relación con la CS y la SU en diferentes contextos institucionales. En primer lugar, en el estudio de Cervantes (2021), se encontraron correlaciones positivas entre diferentes dimensiones de CS y la SU en una UGEL.

Estas correlaciones oscilaron entre 0,528 y 0,538, lo que indicó una relación positiva moderada entre estos aspectos. En contraste, en la presente investigación, se obtuvo una correlación general entre CS y SU de 0,286, lo que refleja una correlación positiva, pero de intensidad baja.

Por otro lado, en el estudio de Vásquez (2021), se analizó la relación entre CA y satisfacción en una comisaría. Los resultados mostraron una correlación positiva alta, con un coef. de correlación de Spearman de 0,961. Esto sugiere una relación fuerte y positiva entre la CA y la SU en el contexto de una comisaría. Esta correlación fue considerablemente más alta que la observada en la presente investigación.

Las similitudes entre los estudios se encuentran en el hecho de que todos identifican una relación positiva entre la CS o atención y la SU. Las diferencias notables entre los estudios radican en la intensidad de las correlaciones observadas. Mientras que en el estudio de Vásquez (2021) se encontró una correlación positiva alta, en el estudio de Cervantes (2021) se observaron correlaciones moderadas, y en la presente investigación se obtuvo una correlación de intensidad baja. Estas diferencias pueden deberse a las particularidades de los contextos institucionales estudiados y a las características específicas de las dimensiones de CS o atención analizadas en cada investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de la calidad de los SS muestra niveles entre bajo y medio. En cuanto al liderazgo mostró un nivel bajo con un 87,6%. La participación del personal muestra un bajo involucramiento del personal en iniciativas de mejora, con un 94,3% en el nivel bajo. En el enfoque en el usuario, el 95,2% está en el nivel bajo, y en mejora continua, el 73,3% está en el nivel bajo. Estos resultados destacan la necesidad urgente de mejorar la CS y la SU en el distrito.

2. En cuanto al nivel de satisfacción en los usuarios, la inSU se destaca en la dimensión de factores higiénicos, donde el nivel alto muestra una casi inexistente satisfacción. El nivel bajo refleja una insatisfacción moderada (24,8%), mientras que el nivel medio predomina (75,2%). En cuanto a factores motivadores, el nivel alto tiene una satisfacción muy limitada (1%), el nivel bajo indica insatisfacción moderada (19%), y el nivel medio refleja una satisfacción predominante (80%). Estos resultados indican la necesidad de mejorar aspectos higiénicos y fortalecer factores motivadores para elevar la SU en los SS.

3. Existe relación entre la calidad de los SS y la satisfacción en los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque. Considerando una significancia (sig.) inferior a 0.05, lo que sugiere rechazar la H_0 , confirmando una relación entre las variables estudiadas. Además, el coef. de correlación de 0.286 indica una correlación directa y de baja intensidad, es decir, la mejora en la CS está relacionada con la mejora en la SU.

4. El coeficiente de correlación obtenido fue 0.286, con una Sig.= 0.003, evidenciando una relación estadísticamente significativa entre las variables de CS y SU. La correlación es positiva y directa, lo que indica que la mejora en la calidad de los SS tiende a elevar la SU. No obstante, la intensidad de esta correlación es baja, posiblemente debido a las múltiples dimensiones que componen ambas variables y sus variaciones.

VII. RECOMENDACIONES

1. El alcalde debería implementar políticas locales de saneamiento, una asignación adecuada de recursos y una supervisión activa de los proyectos relacionados. Al hacerlo, se espera que mejore significativamente la calidad de los SS, lo que a su vez aumentará la SU al percibir una gestión más eficaz y eficiente.
2. El alcalde debería involucrar al personal en iniciativas de mejora y proporcionar capacitación relevante para mejorar sus habilidades y conocimientos. Con esta medida, se espera que el personal esté más motivado y satisfecho, lo que tendrá un impacto positivo en la CS prestados.
3. El alcalde debería establecer mecanismos efectivos para recopilar regularmente las opiniones de los usuarios sobre los SS. Además, se sugiere que se ajusten los servicios en función de los usuarios. Esta recomendación busca mejorar la satisfacción al sentir que sus opiniones son consideradas y que los servicios se adaptan a sus requerimientos.
4. La jefatura de planificación deberá implementar un enfoque más riguroso en la mejora continua de los SS. Esto implica la utilización de datos para identificar áreas de mejora, la implementación de cambios basados en análisis y la evaluación periódica de la eficacia de las mejoras implementadas. Esta acción se espera que resulte en un aumento constante de la CS y la SU a lo largo del tiempo, a través de procesos de mejora continua efectivos.

REFERENCIAS

- Alegre, S. Z. (2022). Calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción de los usuarios de la EPS Chavín S.A., Caraz, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Trilce. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112043>
- Arias-Carrión, O. (2024). Guía para escribir un artículo científico. *Revista Española de Geriátría y Gerontología*, 59(1), 101424. <https://doi.org/10.1016/j.regg.2023.101424>
- Arroyo, A. C. (2023). Los servicios públicos de agua potable y saneamiento en el Perú. Palestra Editores. <https://palestraeditores.com/producto/los-servicios-publicos-de-agua-potable-y-saneamiento-en-el-peru/>
- Batanero, J. M. F., Montenegro, M., Cerero, J. F., & Román, P. (2021). Impact of ICT on writing and reading skills: A systematic review (2010-2020).
- Bos, R. (2019). Manual Sobre los Derechos Humanos al Agua Potable y Saneamiento para Profesionales. IWA Publishing. <https://library.oapen.org/bitstream/20.500.12657/24823/1/wio9781789060522.pdf>
- Carlucci, L., Innamorati, M., Ree, M., D'Ignazio, G., & Balsamo, M. (2023). Measuring State and Trait Anxiety: An Application of Multidimensional Item Response Theory. *Behavioral Sciences*, 13(8). <https://doi.org/10.3390/bs13080628>
- Cervantes, V. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres – 2020 [Tesis de

maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Trilce.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58850>

Chanimbe, B., Issah, A.-N., Mahama, A. B., Yeboah, D., Kpordoxah, M. R., Shehu, N., Chukwu, N. M., & Boah, M. (2023). Access to basic sanitation facilities reduces the prevalence of anaemia among women of reproductive age in sub-saharan Africa. *BMC Public Health*, 23(1), 1999.
<https://bmcpublikealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-023-16890-3>

Collado, C. F. G., Vizcaíno, E. R. S., & Pérez, R. E. T. (2016). La regulación de los servicios de agua potable y saneamiento y sus efectos sobre la calidad de vida en la República Dominicana.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47131/1/S2100310_es.pdf

Cumming, O., & Slaymaker, T. (2018). *Equality in Water and Sanitation Services*. Routledge. <https://www.routledge.com/Equality-in-Water-and-Sanitation-Services/Cumming-Slaymaker/p/book/9781138203518>

Díaz-Cassou, J., Ruiz-Arranz, M., Armijos, J.-P., Basani, M., Bonifaz, J.-L., Borensztein, E., Maldonado, P. C., Castellani, F., Aguayo, Y. C., Cueva, S., Deza, M. C., Díaz, J. P., Fernández, D., Camacho, E. J., Johannsen, J., Mosquera, R., Ortiz, M. C., Schady, N., Schettino, C., ... Wong, S. (2018). *Reformas y desarrollo en el Ecuador contemporáneo*. Inter-American Development Bank. <https://es.scribd.com/document/460158821/Ensayo-Analisis-Historico-Acerca-Del-Desarrollo-Institucional-en-Ecuador>

- Elwood, D. L. (2013). Two Factor Theory of Customer Service: A Comprehensive, Easy to Read Guide for Increasing Profits. AuthorHouse. <https://www.scribd.com/book/387799282/Two-Factor-Theory-of-Customer-Service-A-Comprehensive-Easy-to-Read-Guide-for-Increasing-Profits>
- Espitia, O. L. P., & Soto, D. M. O. (2022). Gestión de servicios de Alimentación y Nutrición Hospitalarios: avances y tendencias. Facultad de Medicina. Universidad Nacional de Colombia. <https://medicina.bogota.unal.edu.co/dependencias/unidades/publicaciones/item/1605-gestion-servicios-alimentacion-nutricion-hospitalarios>
- Franco, J. V. A., Garrote, V. L., Escobar L, C. M., & Vietto, V. (2018). Identification of problems in search strategies in Cochrane R eviews. *Research Synthesis Methods*, 9(3), 408-416. <https://doi.org/10.1002/jrsm.1302>
- Gaffan, N., Kpozehouen, A., Degbey, C., Ahanhanzo, Y. G., & Paraïso, M. N. (2023). Corrigendum: Effects of household access to water, sanitation, and hygiene services on under-five mortality in Sub-Saharan Africa. *Frontiers in Public Health*, 11, 1280610. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2023.1280610>
- Gans-Combe, C., Jun, J.-Y., Mouhali, W., Rakotondratsimba, Y., & Baccar, A. (2023). Making green growth a reality: Reconciling sobriety with stakeholders' satisfaction. *PloS One*, 18(8), e0284487. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0284487>
- Gherman, T. I., Vásquez, J. A. I., & Murillo, D. L. O. (2011). La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio.

<https://www.semanticscholar.org/paper/La-teor%C3%ADa-motivacional-de-los-dos-factores%3A-un-caso-Gherman-V%C3%A1squez/e58942d2ae85b2e1411a962a1def8940c812671d>

González, J. M., Angel, S., Andrade, D. R., Baptiste, B., Bonilla, M., Camelo, A. M., Delgado, M. E., Galarza, N., Hernández, G., Manrique, A., Martínez, C. R., Mejía, L. F., Navarro, L. E., Quinn, D., Rey, M., Rojas, L., Salazar, M. M., Silva, J. M., Soto, A., ... Velásquez, E. (2021). 10 Años del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, una década construyendo país. Jonathan Malagón González. <https://core.ac.uk/download/pdf/151407792.pdf>

Grindlay, D. J., & Karantana, A. (2018). Putting the 'systematic' into searching – tips and resources for search strategies in systematic reviews. *Journal of Hand Surgery (European Volume)*, 43(6), 674-678.

<https://doi.org/10.1177/1753193418778978>

Guaitozo Villamar, M. I. (2019). El enfoque intercultural y su relación con la satisfacción del usuario externo en los servicios que oferta la Dirección Distrital 09D08 Pascuales 2 - Salud. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_2c72ea2b9b09322b0d7eadc536a1bf04

Guzman, B. G. (2020). Análisis causal de la satisfacción ciudadana con la gestión de la Municipalidad de la ciudad de Arica.

<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581?show=full>

- Hunter, K. E., Webster, A. C., Page, M. J., Willson, M., McDonald, S., Berber, S., Skeers, P., Tan-Koay, A. G., Parkhill, A., & Seidler, A. L. (2022). Searching clinical trials registers: Guide for systematic reviewers. *BMJ*, e068791. <https://doi.org/10.1136/bmj-2021-068791>
- Ilzarbe, L., Mateo Dueñas, R., & Sangüesa Sánchez, M. (2019). *Teoría y práctica de la calidad. 2a edición revisada y actualizada*. Ediciones Paraninfo, S.A. <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428340892/teoria-y-practica-de-la-calidad--2%C2%AA-edicion-revisada-y-actualizada>
- Jabbar, A., & Warraich, N. F. (2023). Gender differences in leisure reading habits: A systematic review of literature. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 72(6/7), 572-592. <https://doi.org/10.1108/GKMC-12-2020-0200>
- Kuo, H.-J., García, A. A., Huang, Y.-C., Zuñiga, J. A., Benner, A. D., Cuevas, H., Fan, K.-C., & Hsu, C.-Y. (2023). Impact of Fatigue and Its Influencing Factors on Diabetes Self-Management in Adults With Type 2 Diabetes: A Structural Equation Modeling Analysis. *The Science of Diabetes Self-Management and Care*, 26350106231205029.
- Leyva-Flores, R. (2021). *Manual sobre los aspectos legales de la regulación de los servicios públicos económicos*. Palestra Editores. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37873569/?utm_source=FeedFetcher&utm_medium=rss&utm_campaign=pubmed-2&utm_content=1V7FV1QUbN6QMTcjFUT8hnah6x0O5Uat4IfPBNJ19cGnPYygeO&fc=20230328041118&ff=20231024084717&v=2.17.9.post6+86293ac

- Li, J., Zhou, X., Huang, Z., & Shao, T. (2023). Effect of exercise intervention on depression in children and adolescents: A systematic review and network meta-analysis. *BMC Public Health*, 23(1), 1918. <https://doi.org/10.1186/s12889-023-16824-z>
- Li, H., Liu, D., Han, Z.-J., Sun, Y.-P., Wang, L., & Zhang, J.-S. (2023). Simulation analysis of the three-party evolutionary game of green building market players under carbon trading policy. *Environmental Science and Pollution Research International*. <https://doi.org/10.1007/s11356-023-30234-z>
- Lin, K., & Herrmann, P. (2015). *Social Quality Theory: A New Perspective on Social Development*. Berghahn Books. <https://www.berghahnbooks.com/title/LinSocial>
- Li, S., Zhu, Y., Spencer, B. A., & Wang, G. (2023). PET-Enabled Dual-Energy CT Using a Kernel Method with Neural Optimization Transfer. *ArXiv*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/37873021>
- Li, X., Cui, W., & Chee, W. M. (2023). Investigating tourism experiences and attention allocation of outbound tourists through the lens of the two-factor theory: A grounded theory analysis of Chinese tourists' travelogues in Malaysia. *Heliyon*, 9(7), e17896. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37483812/>
- Mariscal, S. A. (2020). Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto-referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_b813f5f7070554be8fc4acb9995bc6f2

Mas, J. T. (2021). Observatorio del ciclo del agua 2020. ARANZADI / CIVITAS.
<https://www.marcialpons.es/libros/observatorio-del-ciclo-del-agua-2020/9788413908557/>

Navarrete, R. A. (2021). Percepción que tiene el usuario externo por el servicio de salud ofertado en una Unidad Médica de segundo nivel de atención ambulatoria del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el año 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_a4375486596e29f7f42a57dad9924e15

OECD. (2021a). Gobernanza del Agua en Perú. OECD Publishing.
<https://www.oecd.org/environment/gobernanza-del-agua-en-peru-f826f55f-es.htm#:~:text=Si%20bien%20la%20COVID%2D19,el%20medioambiente%20y%20la%20econom%C3%ADa.>

OECD. (2021b). Revisiones de la OCDE sobre reforma regulatoria Implementación del Análisis de Impacto Regulatorio en la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento del Perú. OECD Publishing.
<https://www.oecd.org/countries/peru/implementacion-del-analisis-de-impacto-regulatorio-en-la-superintendencia-nacional-de-servicios-de-saneamiento-del-peru-d27220ab-es.htm>

Ortiz, Ó. C. G. (2016). Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015. Ecoe Ediciones. <https://www.ecoediciones.mx/wp->

content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%81n-de-calidad-1ra-Edicio%CC%81n.pdf

Piattini, M. G. (2019). *Calidad de Servicios*. Ra-Ma Editorial. https://www.ra-ma.es/libro/calidad-de-servicios_95964/

Potes Morán, H. H. (2019). *Tiempos de espera y satisfacción de los usuarios del área de terapia física y rehabilitación del hospital de niños Roberto Gilbert Elizalde*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_361a59418115a6c9284eb89d28f55567

Ramírez Paredes, M. R. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de Emapa en el distrito de La Banda de Shilcayo – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79507>

Santesteban-Echarri, O., & Núñez-Morales, N. I. (2017). *Cómo escribir un artículo científico por primera vez*. *Psiquiatría Biológica*, 24(1), 3-9. <https://doi.org/10.1016/j.psiq.2017.01.004>

Serna, G., Gutiérrez, G., Zenozain, C., Damián, R., Yanowsky, G., & Vargas-Portugal, K. (2023). *Artículos científicos: Preparación, diseño y publicación* (1.a ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.084>

Strande, L., Evans, B., von Sperling, M., Bartram, J., Harada, H., Nakagiri, A., & Nguyen, V.-A. (2023). *Urban Sanitation: New Terminology for Globally*

Relevant Solutions? *Environmental Science & Technology*, 57(42), 15771–15779. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37819045/>

Sugisaki, K. (2023). Projective Measurement-Based Quantum Phase Difference Estimation Algorithm for the Direct Computation of Eigenenergy Differences on a Quantum Computer. *Journal of Chemical Theory and Computation*. <https://doi.org/10.1021/acs.jctc.3c00784>

UNESCO, WWAP, Des ressources en eau, P. M. P. L., & ONU-Eau. (2016). The United Nations world water development report 2016: water and jobs. UNESCO Publishing. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000243938>

Van De Schoot, R., De Bruin, J., Schram, R., Zahedi, P., De Boer, J., Weijdema, F., Kramer, B., Huijts, M., Hoogerwerf, M., Ferdinands, G., Harkema, A., Willemsen, J., Ma, Y., Fang, Q., Hindriks, S., Tummers, L., & Oberski, D. L. (2021). An open source machine learning framework for efficient and transparent systematic reviews. *Nature Machine Intelligence*, 3(2), 125-133. <https://doi.org/10.1038/s42256-020-00287-7>

Vásquez, E. (2021). Gestión de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la comisaría de familia, Moyobamba – 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66628>

van Vliet, B., van Buuren, J., & Mgana, S. (2013). *Urban Waste and Sanitation Services for Sustainable Development: Harnessing Social and Technical Diversity in East Africa*. Routledge.

[https://www.researchgate.net/publication/261722342_Urban_Waste_and_Sanitati
on_Services_for_Sustainable_Development_Harnessing_Social_and_Tech
nical_Diversity_in_East_Africa](https://www.researchgate.net/publication/261722342_Urban_Waste_and_Sanitati_on_Services_for_Sustainable_Development_Harnessing_Social_and_Technical_Diversity_in_East_Africa)

Wadman, W. M. (2016). Variable Quality in Consumer Theory: Towards a Dynamic Microeconomic Theory of the Consumer: Towards a Dynamic Microeconomic Theory of the Consumer. Routledge. <https://www.routledge.com/Variable-Quality-in-Consumer-Theory-Towards-a-Dynamic-Microeconomic-Theory/Wadman/p/book/9780765604651>

Wheaton, B., & Schrott, B. (2018). Total Quality Management. Theory and Practice: Englischsprachiger Text mit zweisprachigem Index. Walter de Gruyter GmbH & Co KG. https://www.researchgate.net/publication/325195323_Total_Quality_Management_Theory_and_Practice_Englischsprachiger_Text_mit_zweisprachigem_Index

Wong, O.-S. A. C., & 張黃藹思. (2017). Job Satisfaction Among the Typists: A Test of Herzberg's Two-Factor Theory. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7486437/>

WWAP. (2019). Informe Mundial de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos 2019: no dejar a nadie atrás. UNESCO Publishing. <https://es.unesco.org/water-security/wwap/wwdr>

Zhang, X., Liu, Y., Wang, B., Zhou, S., Shi, P., Cao, B., Zheng, Y., Zhang, Q., & Kirilov Kasabov, N. (2023). Biomolecule-Driven Two-Factor Authentication Strategy for Access Control of Molecular Devices. *ACS Nano*, 17(18), 18178–

18189. https://www.researchgate.net/publication/373908914_Biomolecule-Driven_Two-Factor_Authentication_Strategy_for_Access_Control_of_Molecular_Devices

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de los servicios	La calidad de los servicios de saneamiento se refiere a la capacidad de los sistemas de agua potable, alcantarillado y gestión de aguas residuales para cumplir con estándares técnicos y sanitarios. Implica la disponibilidad continua de agua potable segura, sistemas de alcantarillado efectivos y un manejo adecuado de aguas pluviales y desechos (WWAP, 2019).	Las dimensiones identificadas son: Liderazgo, participación del personal, enfoque en el usuario y mejora continua.	Liderazgo participación del personal enfoque en el usuario mejora continua	implementación efectiva de políticas de saneamiento asignación adecuada de recursos supervisión activa de los proyectos Medir la participación y satisfacción del personal en iniciativas de mejora capacitación y desarrollo continuo del personal técnico Encuestas de satisfacción del usuario solicitar comentarios regularmente ajustar los servicios según las necesidades expresadas por los usuarios Utilización de datos para identificar áreas de mejora implementación de cambios basados en análisis evaluación periódica de la eficacia de las mejoras implementadas.	Ordinal
Satisfacción de los usuarios	La satisfacción del usuario en los servicios de saneamiento se refiere al nivel de contento, confianza y cumplimiento percibido por los individuos o comunidades que utilizan estos servicios (UNESCO et al., 2016).	Las dimensiones identificadas son: factores higiénicos (Insatisfacción), factores motivadores (Satisfacción).	factores higiénicos (Insatisfacción): factores motivadores (Satisfacción):	Calidad del Agua Cobertura del Alcantarillado Manejo de Residuos Participación Comunitaria Conocimiento y Prácticas de Higiene	Ordinal

Nota, elaborado por el autor

Anexo 2

Cuestionario de calidad de los servicios

Objetivo: Recopilar información acerca de la calidad de los servicios de saneamiento en ciudadanos de un distrito de Lambayeque.

Instrucciones: Por favor marque con un aspa la respuesta que considere conveniente a su criterio.

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indeciso 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

Dimensión: Liderazgo						
1	La implementación efectiva de políticas de saneamiento es evidente en los servicios de agua y saneamiento que recibo.	1	2	3	4	5
2	Los recursos necesarios están asignados adecuadamente para garantizar la calidad de los servicios de agua y saneamiento.	1	2	3	4	5
3	La supervisión activa de los proyectos de agua y saneamiento se lleva a cabo para asegurar su eficacia y calidad.	1	2	3	4	5
4	Los líderes responsables de los servicios de agua y saneamiento demuestran un compromiso constante con la mejora de la calidad.	1	2	3	4	5
Dimensión Participación del Personal						
5	Mi participación y satisfacción en las iniciativas de mejora de los servicios de agua y saneamiento son valoradas y fomentadas.	1	2	3	4	5
6	Recibo capacitación regular y oportunidades de desarrollo continuo relacionadas con los servicios de agua y saneamiento.	1	2	3	4	5
7	El personal técnico está activamente involucrado en la toma de decisiones que afectan la calidad de los servicios de agua y saneamiento.	1	2	3	4	5
8	Mi voz es escuchada y considerada en las mejoras implementadas en los servicios de agua y saneamiento.	1	2	3	4	5
Dimensión Enfoque en el Usuario						
9	Se me solicita regularmente mi opinión sobre la calidad de los servicios de agua y saneamiento que recibo.	1	2	3	4	5
10	Los servicios de agua y saneamiento se ajustan según las necesidades que yo y otros usuarios hemos expresado en encuestas y comentarios.	1	2	3	4	5
11	Las encuestas de satisfacción del usuario son utilizadas para hacer mejoras tangibles en los servicios de agua y saneamiento.	1	2	3	4	5

12	Los servicios de agua y saneamiento se adaptan de manera proactiva a las necesidades cambiantes de los usuarios.	1	2	3	4	5
Dimensión Mejora Continua						
13	Se utilizan datos concretos para identificar áreas específicas que necesitan mejorar en los servicios de agua y saneamiento.	1	2	3	4	5
14	Los cambios en los servicios de agua y saneamiento se implementan basados en análisis detallados y evaluaciones rigurosas.	1	2	3	4	5
15	La eficacia de las mejoras implementadas en los servicios de agua y saneamiento es evaluada periódicamente para asegurar mejoras continuas.	1	2	3	4	5
16	Las mejoras realizadas en los servicios de agua y saneamiento se comunican claramente a los usuarios, mostrando transparencia en el proceso de mejora.	1	2	3	4	5

Gracias por su participación.

Anexo 3

Cuestionario de satisfacción del usuario

Objetivo: Recopilar información acerca de la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lambayeque.

Instrucciones: Por favor marque con un aspa la respuesta que considere conveniente a su criterio.

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

Dimensión: Factores Higiénicos (Insatisfacción)						
1	La calidad del agua que recibo en mi hogar es insatisfactoria y representa un problema de salud para mi familia.	1	2	3	4	5
2	La cobertura del alcantarillado en mi área es inadecuada, lo que causa problemas de contaminación y malos olores.	1	2	3	4	5
3	El manejo de residuos en mi comunidad es deficiente, lo que contribuye a la propagación de enfermedades y afecta el entorno.	1	2	3	4	5
4	Las infraestructuras relacionadas con el agua y el saneamiento están deterioradas y no se han mantenido adecuadamente.	1	2	3	4	5
5	La falta de higiene en mi comunidad ha llevado a la propagación de enfermedades, lo que afecta la calidad de vida de los residentes.	1	2	3	4	5
6	Los problemas con el servicio de alcantarillado han causado daños a las estructuras de las viviendas en mi área.	1	2	3	4	5
7	La contaminación del agua ha llevado a la escasez de recursos hídricos en mi comunidad, lo que afecta nuestras actividades diarias.	1	2	3	4	5
8	La falta de adecuada gestión de residuos ha resultado en la proliferación de vectores de enfermedades como mosquitos y roedores.	1	2	3	4	5
Dimensión Factores Motivadores (Satisfacción)						
9	Participar en iniciativas comunitarias para mejorar el acceso al agua y saneamiento ha sido gratificante y ha fortalecido nuestro sentido de comunidad.	1	2	3	4	5
10	El conocimiento adquirido sobre prácticas de higiene ha mejorado la salud de mi familia y ha creado un ambiente más seguro en nuestro hogar.	1	2	3	4	5
11	La colaboración entre los residentes para mantener la limpieza y el orden en nuestra comunidad ha mejorado significativamente nuestra calidad de vida.	1	2	3	4	5

12	Las capacitaciones sobre prácticas adecuadas de manejo de agua y saneamiento han empoderado a nuestra comunidad para abordar los problemas existentes.	1	2	3	4	5
13	La implementación de medidas para mejorar la higiene en nuestra comunidad ha llevado a una disminución notable en la incidencia de enfermedades.	1	2	3	4	5
14	La participación activa en programas educativos sobre higiene ha llevado a cambios positivos en el comportamiento y las actitudes de las personas en mi comunidad.	1	2	3	4	5
15	La conciencia pública sobre la importancia del agua limpia y el saneamiento adecuado ha aumentado significativamente en nuestra comunidad.	1	2	3	4	5
16	La implementación efectiva de prácticas de higiene ha llevado a una mejora visible en la salud y bienestar general de los residentes de nuestra comunidad.	1	2	3	4	5

Gracias por su participación.

Anexo 3

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 15 de noviembre del 2023

Señor (a)

Dr. / Mg. Joselito R. Pérez Tamay

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en Administración de Negocios.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



JOSÉ NORBEL SILVA SALDAÑA
DNI N: 40849146

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Gestión de Marca". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	JOSELITO R. PÉREZ TAMAY		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	GERENTE DE INFRAESTRUCTURA		
Institución donde labora:	GERENCIA SUB REGIONAL DE CHOTA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años	()

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala: Escala de Lickert (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo, Totalmente de acuerdo)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
Autor:	JOSÉ NORBEL SILVA SALDAÑA
Procedencia:	NO APLICA
Administración:	DIRECTA
Tiempo de aplicación:	30 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	EN LA URBANIZACIÓN SAN MARTIN
Significación:	<p>ORIENTACIÓN A RESULTADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ESTABLECIMIENTO DE METAS CLARAS Y MEDIBLES • COMUNICACIÓN EFECTIVA DE EXPECTATIVAS Y RESULTADOS ESPERABLES <p>CONTROL Y SUPERVISIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • MONITOREO REGULAR DEL PROGRESO Y DESEMPEÑO • PROPORCIONAR RETROALIMENTACIÓN CONSTRUCTIVA Y APOYO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO <p>TOMA DE DECISIONES</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • TOMAR DECISIONES BASADAS EN DATOS Y ANÁLISIS • TOMAR DECISIONES DE MANERA OPORTUNA Y EFICIENTE <p>HABILIDADES INTERPERSONALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • ESCUCHA ACTIVA Y EFECTIVA DE LOS USUARIOS • COMUNICACIÓN CLARA Y EFECTIVA CON LOS USUARIOS <p>Habilidades técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento técnico de las operaciones y procesos organizacionales • Conocimiento y habilidades para utilizar herramientas <p>Habilidades conceptuales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para pensar críticamente y analizar información compleja • Habilidad para tomar decisiones estratégicas y planificar a largo plazo.
--	--

Soporte teórico: la Teoría de la Calidad Total proporciona un marco sólido para mejorar la calidad de los servicios de saneamiento en la gestión pública (H. Li et al., 2023). La Teoría de los Dos Factores, también conocida como la teoría de Herzberg, (Gherman et al., 2011; Guzman, 2020).

Variable	dimensiones	Definición
Calidad de los Servicios de Saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo, ✓ participación del personal. ✓ enfoque en el usuario. ✓ Mejora Continua 	La calidad de los servicios de saneamiento se refiere a la capacidad de los sistemas de agua potable, alcantarillado y gestión de aguas residuales para cumplir con estándares técnicos y sanitarios. Implica la disponibilidad continua de agua potable segura, sistemas de alcantarillado efectivos y un manejo adecuado de aguas pluviales y desechos (WWAP, 2019).
Satisfacción del Usuario en los Servicios de Saneamiento:	<p>Dimensión factores higiénicos (Insatisfacción):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad del Agua ✓ Cobertura del Alcantarillado ✓ Manejo de Residuos. <p>Dimensión factores motivadores (Satisfacción):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación Comunitaria. ✓ Conocimiento y Prácticas de Higiene. 	La satisfacción del usuario en los servicios de saneamiento se refiere al nivel de contenido, confianza y cumplimiento percibido por los individuos o comunidades que utilizan estos servicios (UNESCO et al., 2016).

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión de marca “y “Posicionamiento”, elaborado por José Norbel Silva Saldaña en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Calidad de los Servicios de Saneamiento

- Primera dimensión: Liderazgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
implementación efectiva de políticas de saneamiento.	La implementación efectiva de políticas de saneamiento es evidente en los servicios de agua y saneamiento que recibo.	4	4	4	

asignación adecuada de recursos.	Los recursos necesarios están asignados adecuadamente para garantizar la calidad de los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	
supervisión activa de los proyectos.	La supervisión activa de los proyectos de agua y saneamiento se lleva a cabo para asegurar su eficacia y calidad.	4	4	4	
	Los líderes responsables de los servicios de agua y saneamiento demuestran un compromiso constante con la mejora de la calidad.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Participación del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Medir la participación y satisfacción del personal en iniciativas de mejora	Mi participación y satisfacción en las iniciativas de mejora de los servicios de agua y saneamiento son valoradas y fomentadas.	4	4	4	
la capacitación y desarrollo continuo del personal técnico.	Recibo capacitación regular y oportunidades de desarrollo continuo relacionadas con los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	
	El personal técnico está activamente involucrado en la toma de decisiones que afectan la calidad de los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	
	Mi voz es escuchada y considerada en las mejoras implementadas en los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Enfoque en el usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Encuestas de satisfacción del usuario	Se me solicita regularmente mi opinión sobre la calidad de los servicios de agua y saneamiento que recibo.	4	4	4	
solicitar comentarios regularmente y ajustar los servicios según las necesidades expresadas por los usuarios	Los servicios de agua y saneamiento se ajustan según las necesidades que yo y otros usuarios hemos expresado en encuestas y	4	4	4	

usuarios	comentarios.				
	Las encuestas de satisfacción del usuario son utilizadas para hacer mejoras tangibles en los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	
	Los servicios de agua y saneamiento se adaptan de manera proactiva a las necesidades cambiantes de los usuarios.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Mejora Continua

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Utilización de datos para identificar áreas de mejora. Implementación de cambios basados en análisis y evaluación periódica de la eficacia de las mejoras implementadas	Se utilizan datos concretos para identificar áreas específicas que necesitan mejorar en los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	
	Los cambios en los servicios de agua y saneamiento se implementan basados en análisis detallados y evaluaciones rigurosas.	4	4	4	
	La eficacia de las mejoras implementadas en los servicios de agua y saneamiento es evaluada periódicamente para asegurar mejoras continuas.	4	4	4	
	Las mejoras realizadas en los servicios de agua y saneamiento se comunican claramente a los usuarios, mostrando transparencia en el proceso de mejora.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del Usuario en los Servicios de Saneamiento:

- Primera dimensión: Factores Higiénicos o Insatisfacción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del Agua: Cobertura del Alcantarillado:	La calidad del agua que recibo en mi hogar es insatisfactoria y representa un problema de salud para mi familia.	4	4	4	
	La cobertura del alcantarillado en mi área es inadecuada, lo que causa problemas de contaminación y malos olores.	4	4	4	
	El manejo de residuos en mi comunidad es deficiente, lo que contribuye a la propagación de enfermedades y afecta el entorno.	4	4	4	

Manejo de Residuos:	Las infraestructuras relacionadas con el agua y el saneamiento están deterioradas y no se han mantenido adecuadamente.	4	4	4	
	La falta de higiene en mi comunidad ha llevado a la propagación de enfermedades, lo que afecta la calidad de vida de los residentes.	4	4	4	
	Los problemas con el servicio de alcantarillado han causado daños a las estructuras de las viviendas en mi área.	4	4	4	
	La contaminación del agua ha llevado a la escasez de recursos hídricos en mi comunidad, lo que afecta nuestras actividades diarias.	4	4	4	
	La falta de adecuada gestión de residuos ha resultado en la proliferación de vectores de enfermedades como mosquitos y roedores.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores Motivadores o Satisfacción:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación Comunitaria Conocimiento y Prácticas de Higiene:	Participar en iniciativas comunitarias para mejorar el acceso al agua y saneamiento ha sido gratificante y ha fortalecido nuestro sentido de comunidad.	4	4	4	
	El conocimiento adquirido sobre prácticas de higiene ha mejorado la salud de mi familia y ha creado un ambiente más seguro en nuestro hogar. recomendar el servicio que ofrece la empresa .	4	4	4	
	La colaboración entre los residentes para mantener la limpieza y el orden en nuestra comunidad ha mejorado significativamente nuestra calidad de vida.	4	4	4	
	Las capacitaciones sobre prácticas adecuadas de manejo de agua y saneamiento han empoderado a nuestra comunidad para abordar los problemas existentes.	4	4	4	
	La implementación de medidas para mejorar la higiene en nuestra comunidad ha llevado a una disminución notable en la incidencia de enfermedades.	4	4	4	
	La participación activa en programas educativos sobre higiene ha llevado a cambios positivos en el comportamiento y las actitudes de las personas en mi comunidad.	4	4	4	
	La conciencia pública sobre la importancia del agua limpia y el saneamiento adecuado ha	4	4	4	

	aumentado significativamente en nuestra comunidad.				
	La implementación efectiva de prácticas de higiene ha llevado a una mejora visible en la salud y bienestar general de los residentes de nuestra comunidad.	4	4	4	



Joselito Roberto Pérez Tamay
 DNI: 42048407

Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de los servicios	La calidad de los servicios de saneamiento se refiere a la capacidad de los sistemas de agua potable, alcantarillado y gestión de aguas residuales para cumplir con estándares técnicos y sanitarios. Implica la disponibilidad continua de agua potable segura, sistemas de alcantarillado efectivos y un manejo adecuado de aguas pluviales y desechos (WWAP, 2019).	Las dimensiones identificadas son: Liderazgo, participación del personal, enfoque en el usuario y mejora continua.	Liderazgo participación del personal enfoque en el usuario mejora continua	implementación efectiva de políticas de saneamiento asignación adecuada de recursos supervisión activa de los proyectos Medir la participación y satisfacción del personal en iniciativas de mejora capacitación y desarrollo continuo del personal técnico Encuestas de satisfacción del usuario solicitar comentarios regularmente ajustar los servicios según las necesidades expresadas por los usuarios Utilización de datos para identificar áreas de mejora implementación de cambios basados en análisis evaluación periódica de la eficacia de las mejoras implementadas.	Ordinal
satisfacción de los usuarios	La satisfacción del usuario en los servicios de saneamiento se refiere al nivel de contento, confianza y cumplimiento percibido por los individuos o comunidades que utilizan estos servicios (UNESCO et al., 2016).	Las dimensiones identificadas son: factores higiénicos (Insatisfacción), factores motivadores (Satisfacción).	factores higiénicos (Insatisfacción): factores motivadores (Satisfacción):	Calidad del Agua Cobertura del Alcantarillado Manejo de Residuos Participación Comunitaria Conocimiento y Prácticas de Higiene	Ordinal

Nota, elaborado por el autor

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica e instrumentos
V.D.: Posicionamiento	El posicionamiento consiste en la percepción que tiene el consumidor respecto a una marca y esta percepción puede estar influenciada por una serie de factores como son el diseño del producto, la imagen de la marca, la calidad de servicio que se haya otorgado al cliente, la publicidad, el precio entre otros factores (Alzate et al., 2022).	El posicionamiento de marca consiste en que se identifique y comuniquen los atributos claves que permitan diferenciar una marca de otras en un mercado competitivo.	Atributo	- Características - Propiedades - Presentación	1-5	Ordinal Likert: 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo	Encuesta / cuestionario
			Competencia	- Imágenes - Diferenciación - Participación de mercado	1-5		
			Calidad	- Estándares - Servicio - Satisfacción	1-5		
			Precio	- Categorías - Productos - Descuentos - Nivel de adaptabilidad	1-5		

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de los servicios de saneamiento y satisfacción de los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Calidad de los servicios y satisfacción del usuario

TESISTA:


Jose Norbel Silva Saldaña

DECISIÓN:

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 15 de noviembre de 2023

 <hr/> <p><i>Joselito Roberto Pérez Tamay</i> DNI: 42048407</p>	
---	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PEREZ TAMAY
Nombres	JOSELITO ROBERTO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42048407

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	11/06/18
Resolución/Acta	0124-2018-UCV
Diploma	062-033886
Fecha Matricula	06/01/2014
Fecha Egreso	31/12/2016

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001608403



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Módulo: Servidor de
Agente gubernamental
Fecha: 17/12/2023 21:44:35-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27260 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2006-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 15 de noviembre del 2023

Señor (a)

Dr. / Mg. Julio Rojas Quiroz

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en Administración de Negocios.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



JOSÉ NORBEL SILVA SALDAÑA
DNI N°: 40849146

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Gestión de Marca". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Julio Rojas Quiroz		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	GERENTE DE INFRAESTRUCTURA		
Institución donde labora:	GERENCIA SUB REGIONAL DE CHOTA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	(X)	
	Más de 5 años	()	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala: Escala de Lickert (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo, Totalmente de acuerdo)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
Autor:	JOSÉ NORBEL SILVA SALDAÑA
Procedencia:	NO APLICA
Administración:	DIRECTA
Tiempo de aplicación:	30 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	EN LA URBANIZACIÓN SAN MARTIN
Significación:	ORIENTACIÓN A RESULTADOS <ul style="list-style-type: none">ESTABLECIMIENTO DE METAS CLARAS Y MEDIBLESCOMUNICACIÓN EFECTIVA DE EXPECTATIVAS Y RESULTADOS ESPERABLES CONTROL Y SUPERVISIÓN <ul style="list-style-type: none">MONITOREO REGULAR DEL PROGRESO Y DESEMPEÑOPROPORCIONAR RETROALIMENTACIÓN CONSTRUCTIVA Y APOYO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO TOMA DE DECISIONES

	<ul style="list-style-type: none"> • TOMAR DECISIONES BASADAS EN DATOS Y ANÁLISIS • TOMAR DECISIONES DE MANERA OPORTUNA Y EFICIENTE <p>HABILIDADES INTERPERSONALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • ESCUCHA ACTIVA Y EFECTIVA DE LOS USUARIOS • COMUNICACIÓN CLARA Y EFECTIVA CON LOS USUARIOS <p>Habilidades técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento técnico de las operaciones y procesos organizacionales • Conocimiento y habilidades para utilizar herramientas <p>Habilidades conceptuales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para pensar críticamente y analizar información compleja • Habilidad para tomar decisiones estratégicas y planificar a largo plazo.
--	--

Soporte teórico: la Teoría de la Calidad Total proporciona un marco sólido para mejorar la calidad de los servicios de saneamiento en la gestión pública (H. Li et al., 2023). La Teoría de los Dos Factores, también conocida como la teoría de Herzberg, (Gherman et al., 2011; Guzman, 2020).

Variable	dimensiones	Definición
Calidad de los Servicios de Saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo, ✓ participación del personal. ✓ enfoque en el usuario. ✓ Mejora Continua 	La calidad de los servicios de saneamiento se refiere a la capacidad de los sistemas de agua potable, alcantarillado y gestión de aguas residuales para cumplir con estándares técnicos y sanitarios. Implica la disponibilidad continua de agua potable segura, sistemas de alcantarillado efectivos y un manejo adecuado de aguas pluviales y desechos (WWAP, 2019).
Satisfacción del Usuario en los Servicios de Saneamiento:	<p>Dimensión factores higiénicos (Insatisfacción):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad del Agua ✓ Cobertura del Alcantarillado ✓ Manejo de Residuos. <p>Dimensión factores motivadores (Satisfacción):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación Comunitaria. ✓ Conocimiento y Prácticas de Higiene. 	La satisfacción del usuario en los servicios de saneamiento se refiere al nivel de contento, confianza y cumplimiento percibido por los individuos o comunidades que utilizan estos servicios (UNESCO et al., 2016).

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión de marca “y “Posicionamiento”, elaborado por José Norbel Silva Saldaña 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Calidad de los Servicios de Saneamiento

- Primera dimensión: Liderazgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
implementación efectiva de políticas de saneamiento.	La implementación efectiva de políticas de saneamiento es evidente en los servicios de agua y saneamiento que recibo.	4	4	4	
asignación adecuada de recursos.	Los recursos necesarios están asignados adecuadamente para garantizar la calidad de los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	
supervisión activa de los proyectos.	La supervisión activa de los proyectos de agua y saneamiento se lleva a cabo para asegurar su eficacia y calidad.	4	4	4	
	Los líderes responsables de los servicios de agua y saneamiento demuestran un compromiso constante con la mejora de la calidad.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Participación del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medir la participación y satisfacción del personal en iniciativas de mejora	Mi participación y satisfacción en las iniciativas de mejora de los servicios de agua y saneamiento son valoradas y fomentadas.	4	4	4	
la capacitación y desarrollo continuo del personal técnico.	Recibo capacitación regular y oportunidades de desarrollo continuo relacionadas con los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	
	El personal técnico está activamente involucrado en la toma de decisiones que afectan la calidad de los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	
	Mi voz es escuchada y considerada en las mejoras implementadas en los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Enfoque en el usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Se me solicita regularmente mi opinión sobre la calidad				

Encuestas de satisfacción del usuario solicitar comentarios regularmente y ajustar los servicios según las necesidades expresadas por los usuarios	de los servicios de agua y saneamiento que recibo.	4	4	4	
	Los servicios de agua y saneamiento se ajustan según las necesidades que yo y otros usuarios hemos expresado en encuestas y comentarios.	4	4	4	
	Las encuestas de satisfacción del usuario son utilizadas para hacer mejoras tangibles en los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	
	Los servicios de agua y saneamiento se adaptan de manera proactiva a las necesidades cambiantes de los usuarios.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Mejora Continua

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Utilización de datos para identificar áreas de mejora. Implementación de cambios basados en análisis y evaluación periódica de la eficacia de las mejoras implementadas	Se utilizan datos concretos para identificar áreas específicas que necesitan mejorar en los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	
	Los cambios en los servicios de agua y saneamiento se implementan basados en análisis detallados y evaluaciones rigurosas.	4	4	4	
	La eficacia de las mejoras implementadas en los servicios de agua y saneamiento es evaluada periódicamente para asegurar mejoras continuas.	4	4	4	
	Las mejoras realizadas en los servicios de agua y saneamiento se comunican claramente a los usuarios, mostrando transparencia en el proceso de mejora.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del Usuario en los Servicios de Saneamiento:

• Primera dimensión: Factores Higiénicos o Insatisfacción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del Agua:	La calidad del agua que recibo en mi hogar es insatisfactoria y representa un problema de salud para mi familia.	4	4	4	
	La cobertura del alcantarillado en mi área es inadecuada, lo que causa problemas de contaminación y malos olores.	4	4	4	

Cobertura del Alcantarillado:	El manejo de residuos en mi comunidad es deficiente, lo que contribuye a la propagación de enfermedades y afecta el entorno.	4	4	4	
Manejo de Residuos:	Las infraestructuras relacionadas con el agua y el saneamiento están deterioradas y no se han mantenido adecuadamente.	4	4	4	
	La falta de higiene en mi comunidad ha llevado a la propagación de enfermedades, lo que afecta la calidad de vida de los residentes.	4	4	4	
	Los problemas con el servicio de alcantarillado han causado daños a las estructuras de las viviendas en mi área.	4	4	4	
	La contaminación del agua ha llevado a la escasez de recursos hídricos en mi comunidad, lo que afecta nuestras actividades diarias.	4	4	4	
	La falta de adecuada gestión de residuos ha resultado en la proliferación de vectores de enfermedades como mosquitos y roedores.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores Motivadores o Satisfacción:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación Comunitaria Conocimiento y Prácticas de Higiene:	Participar en iniciativas comunitarias para mejorar el acceso al agua y saneamiento ha sido gratificante y ha fortalecido nuestro sentido de comunidad.	4	4	4	
	El conocimiento adquirido sobre prácticas de higiene ha mejorado la salud de mi familia y ha creado un ambiente más seguro en nuestro hogar. recomendar el servicio que ofrece la empresa .	4	4	4	
	La colaboración entre los residentes para mantener la limpieza y el orden en nuestra comunidad ha mejorado significativamente nuestra calidad de vida.	4	4	4	
	Las capacitaciones sobre prácticas adecuadas de manejo de agua y saneamiento han empoderado a nuestra comunidad para abordar los problemas existentes.	4	4	4	
	La implementación de medidas para mejorar la higiene en nuestra comunidad ha llevado a una disminución notable en la incidencia de enfermedades.	4	4	4	
	La participación activa en programas educativos sobre higiene ha llevado a cambios positivos en el comportamiento y las actitudes de las personas en mi comunidad.	4	4	4	

	La conciencia pública sobre la importancia del agua limpia y el saneamiento adecuado ha aumentado significativamente en nuestra comunidad.	4	4	4	
	La implementación efectiva de prácticas de higiene ha llevado a una mejora visible en la salud y bienestar general de los residentes de nuestra comunidad.	4	4	4	



Julio Rojas Quiroz
DNI: 26600540

formato debe tomar en cuenta:

Pd.: el presente

Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de los servicios	La calidad de los servicios de saneamiento se refiere a la capacidad de los sistemas de agua potable, alcantarillado y gestión de aguas residuales para cumplir con estándares técnicos y sanitarios. Implica la disponibilidad continua de agua potable segura, sistemas de alcantarillado efectivos y un manejo adecuado de aguas pluviales y desechos (WWAP, 2019).	Las dimensiones identificadas son: Liderazgo, participación del personal, enfoque en el usuario y mejora continua.	Liderazgo participación del personal enfoque en el usuario mejora continua	implementación efectiva de políticas de saneamiento asignación adecuada de recursos supervisión activa de los proyectos Medir la participación y satisfacción del personal en iniciativas de mejora capacitación y desarrollo continuo del personal técnico Encuestas de satisfacción del usuario solicitar comentarios regularmente ajustar los servicios según las necesidades expresadas por los usuarios Utilización de datos para identificar áreas de mejora implementación de cambios basados en análisis evaluación periódica de la eficacia de las mejoras implementadas.	Ordinal
satisfacción de los usuarios	La satisfacción del usuario en los servicios de saneamiento se refiere al nivel de contento, confianza y cumplimiento percibido por los individuos o comunidades que utilizan estos servicios (UNESCO et al., 2016).	Las dimensiones identificadas son: factores higiénicos (Insatisfacción), factores motivadores (Satisfacción).	factores higiénicos (Insatisfacción): factores motivadores (Satisfacción):	Calidad del Agua Cobertura del Alcantarillado Manejo de Residuos Participación Comunitaria Conocimiento y Prácticas de Higiene	Ordinal

Nota, elaborado por el autor

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica e instrumentos
V.D.: Posicionamiento	El posicionamiento consiste en la percepción que tiene el consumidor respecto a una marca y esta percepción puede estar influenciada por una serie de factores como son el diseño del producto, la imagen de la marca, la calidad de servicio que se haya otorgado al cliente, la publicidad, el precio entre otros factores (Alzate et al., 2022).	El posicionamiento de marca consiste en que se identifique y comuniquen los atributos claves que permitan diferenciar una marca de otras en un mercado competitivo.	Atributo	- Características - Propiedades - Presentación	1-5	Ordinal Likert: 6. Muy en desacuerdo 7. En desacuerdo 8. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 9. De acuerdo 10. Muy de acuerdo	Encuesta / cuestionario
			Competencia	- Imágenes - Diferenciación - Participación de mercado	1-5		
			Calidad	- Estándares - Servicio - Satisfacción	1-5		
			Precio	- Categorías - Productos - Descuentos - Nivel de adaptabilidad	1-5		

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de los servicios de saneamiento y satisfacción de los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Calidad de los servicios y satisfacción del usuario

TESISTA:

Jose Norbel Silva Saldaña

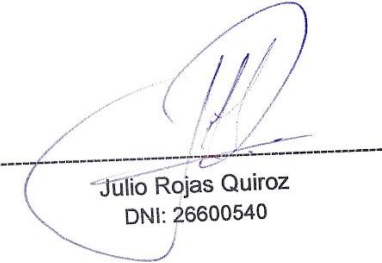

DECISIÓN:

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de noviembre de 2023

 <p>Julio Rojas Quiroz DNI: 26600540</p>	
---	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ROJAS QUIROZ
Nombres	JULIO ENRIQUE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	26600540

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO S.A.C.
Rector	WILMAN RUIZ VIGO
Secretario General	EDGAR GUTIERREZ PORTAL
Director Escuela De Posgrado	MAX CABANILLAS CASTREJON

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	GRADO ACADEMICO DE MAGISTER EN PROJECT MANAGEMENT
Fecha de Expedición	28/08/15
Resolución/Acta	399-2015
Diploma	A01798197
Fecha Matrícula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
23 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001816821

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando la cámara de celulares o lectores de códigos QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Egresos y Certificados de Egresos y la Resolución aprobada por el Consejo Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia de la inscripción del registro del Grado o Título que se emite.

(*****) La falta de información de este campo, no implica que exista un error o la inexistencia de la inscripción del grado y/o título emitido, que, a la fecha de su registro, no era registrable de acuerdo a la legislación. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarse a nuestro central telefónico, 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**Validación de Escala valorativa para evaluar el
instrumento**

Chiclayo, 15 de noviembre del 2023

Señor (a)

Dr. / Mg. Rossy Gonzales Vargas

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en Administración de Negocios.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



JOSÉ NORBEL SILVA SALDAÑA
DNI N°: 40849146

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Gestión de Marca". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Rossy Gonzales Vargas		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	GERENTE DE INFRAESTRUCTURA		
Institución donde labora:	GERENCIA SUB REGIONAL DE CHOTA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	(X)	
	Más de 5 años	()	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala: Escala de Lickert (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo, Totalmente de acuerdo)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
Autor:	JOSÉ NORBEL SILVA SALDAÑA
Procedencia:	NO APLICA
Administración:	DIRECTA
Tiempo de aplicación:	30 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	EN LA URBANIZACIÓN SAN MARTIN
Significación:	<p>ORIENTACIÓN A RESULTADOS</p> <ul style="list-style-type: none">• ESTABLECIMIENTO DE METAS CLARAS Y MEDIBLES• COMUNICACIÓN EFECTIVA DE EXPECTATIVAS Y RESULTADOS ESPERABLES <p>CONTROL Y SUPERVISIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">• MONITOREO REGULAR DEL PROGRESO Y DESEMPEÑO• PROPORCIONAR RETROALIMENTACIÓN CONSTRUCTIVA Y APOYO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO <p>TOMA DE DECISIONES</p> <ul style="list-style-type: none">• TOMAR DECISIONES BASADAS EN DATOS Y ANÁLISIS• TOMAR DECISIONES DE MANERA OPORTUNA Y EFICIENTE

	<p>HABILIDADES INTERPERSONALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • ESCUCHA ACTIVA Y EFECTIVA DE LOS USUARIOS • COMUNICACIÓN CLARA Y EFECTIVA CON LOS USUARIOS <p>Habilidades técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento técnico de las operaciones y procesos organizacionales • Conocimiento y habilidades para utilizar herramientas <p>Habilidades conceptuales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para pensar críticamente y analizar información compleja • Habilidad para tomar decisiones estratégicas y planificar a largo plazo.
--	---

Soporte teórico: la Teoría de la Calidad Total proporciona un marco sólido para mejorar la calidad de los servicios de saneamiento en la gestión pública (H. Li et al., 2023). La Teoría de los Dos Factores, también conocida como la teoría de Herzberg, (Gherman et al., 2011; Guzman, 2020).

Variable	dimensiones	Definición
Calidad de los Servicios de Saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo, ✓ participación del personal. ✓ enfoque en el usuario. ✓ Mejora Continua 	La calidad de los servicios de saneamiento se refiere a la capacidad de los sistemas de agua potable, alcantarillado y gestión de aguas residuales para cumplir con estándares técnicos y sanitarios. Implica la disponibilidad continua de agua potable segura, sistemas de alcantarillado efectivos y un manejo adecuado de aguas pluviales y desechos (WWAP, 2019).
Satisfacción del Usuario en los Servicios de Saneamiento:	<p>Dimensión factores higiénicos (Insatisfacción):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad del Agua ✓ Cobertura del Alcantarillado ✓ Manejo de Residuos. <p>Dimensión factores motivadores (Satisfacción):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación Comunitaria. ✓ Conocimiento y Prácticas de Higiene. 	La satisfacción del usuario en los servicios de saneamiento se refiere al nivel de contento, confianza y cumplimiento percibido por los individuos o comunidades que utilizan estos servicios (UNESCO et al., 2016).

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión de marca “y “Posicionamiento”, elaborado por José Norbel Silva Saldaña en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	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 (altonivel)	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

Dimensiones del instrumento: Calidad de los Servicios de Saneamiento

- Primera dimensión: Liderazgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
implementación efectiva de políticas de saneamiento.	La implementación efectiva de políticas de saneamiento es evidente en los servicios de agua y saneamiento que recibo.	4	4	4	
asignación adecuada de recursos.	Los recursos necesarios están asignados adecuadamente para garantizar la calidad de los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	
supervisión activa de los proyectos.	La supervisión activa de los proyectos de agua y saneamiento se lleva a cabo para asegurar su eficacia y calidad.	4	4	4	
	Los líderes responsables de los servicios de agua y saneamiento demuestran un	4	4	4	

	compromiso constante con la mejora de la calidad.				
--	---	--	--	--	--

- Segunda dimensión: Participación del personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medir la participación y satisfacción del personal en iniciativas de mejora la capacitación y desarrollo continuo del personal técnico.	Mi participación y satisfacción en las iniciativas de mejora de los servicios de agua y saneamiento son valoradas y fomentadas.	4	4	4	
	Recibo capacitación regular y oportunidades de desarrollo continuo relacionadas con los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	
	El personal técnico está activamente involucrado en la toma de decisiones que afectan la calidad de los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	
	Mi voz es escuchada y considerada en las mejoras implementadas en los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Enfoque en el usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Encuestas de satisfacción del usuario solicitar comentarios regularmente y ajustar los servicios según las necesidades expresadas por los usuarios	Se me solicita regularmente mi opinión sobre la calidad de los servicios de agua y saneamiento que recibo.	4	4	4	
	Los servicios de agua y saneamiento se ajustan según las necesidades que yo y otros usuarios hemos expresado en encuestas y comentarios.	4	4	4	
	Las encuestas de satisfacción del usuario son utilizadas para hacer mejoras tangibles en los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	
	Los servicios de agua y saneamiento se adaptan de manera proactiva a las necesidades cambiantes de los usuarios.	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Mejora Continua

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Utilización de datos para identificar áreas de mejora.	Se utilizan datos concretos para identificar áreas específicas que necesitan mejorar en los servicios de agua y saneamiento.	4	4	4	
Implementación de cambios basados en análisis y evaluación periódica de la eficacia de las mejoras implementadas	Los cambios en los servicios de agua y saneamiento se implementan basados en análisis detallados y evaluaciones rigurosas.	4	4	4	
	La eficacia de las mejoras implementadas en los servicios de agua y saneamiento es evaluada periódicamente para asegurar mejoras continuas.	4	4	4	
	Las mejoras realizadas en los servicios de agua y saneamiento se comunican claramente a los usuarios, mostrando transparencia en el proceso de mejora.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del Usuario en los Servicios de Saneamiento:

• Primera dimensión: Factores Higiénicos o Insatisfacción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad del Agua:	La calidad del agua que recibo en mi hogar es insatisfactoria y representa un problema de salud para mi familia.	4	4	4	
Cobertura del Alcantarillado:	La cobertura del alcantarillado en mi área es inadecuada, lo que causa problemas de contaminación y malos olores.	4	4	4	
Manejo de Residuos:	El manejo de residuos en mi comunidad es deficiente, lo que contribuye a la propagación de enfermedades y afecta el entorno.	4	4	4	
	Las infraestructuras relacionadas con el agua y el saneamiento están deterioradas y no se han mantenido adecuadamente.	4	4	4	
	La falta de higiene en mi comunidad ha llevado a la propagación de enfermedades, lo que afecta la calidad de vida de los residentes.	4	4	4	
	Los problemas con el servicio de alcantarillado han causado daños a las estructuras de las viviendas en mi área.	4	4	4	

	La contaminación del agua ha llevado a la escasez de recursos hídricos en mi comunidad, lo que afecta nuestras actividades diarias.	4	4	4	
	La falta de adecuada gestión de residuos ha resultado en la proliferación de vectores de enfermedades como mosquitos y roedores.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores Motivadores o Satisfacción:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación Comunitaria Conocimiento y Prácticas de Higiene:	Participar en iniciativas comunitarias para mejorar el acceso al agua y saneamiento ha sido gratificante y ha fortalecido nuestro sentido de comunidad.	4	4	4	
	El conocimiento adquirido sobre prácticas de higiene ha mejorado la salud de mi familia y ha creado un ambiente más seguro en nuestro hogar. recomendar el servicio que ofrece la empresa .	4	4	4	
	La colaboración entre los residentes para mantener la limpieza y el orden en nuestra comunidad ha mejorado significativamente nuestra calidad de vida.	4	4	4	
	Las capacitaciones sobre prácticas adecuadas de manejo de agua y saneamiento han empoderado a nuestra comunidad para abordar los problemas existentes.	4	4	4	
	La implementación de medidas para mejorar la higiene en nuestra comunidad ha llevado a una disminución notable en la incidencia de enfermedades.	4	4	4	
	La participación activa en programas educativos sobre higiene ha llevado a cambios positivos en el comportamiento y las actitudes de las personas en mi comunidad.	4	4	4	
	La conciencia pública sobre la importancia del agua limpia y el saneamiento adecuado ha aumentado significativamente en nuestra comunidad.	4	4	4	
	La implementación efectiva de prácticas de higiene ha llevado a una mejora visible en la salud y bienestar general de los residentes de nuestra comunidad.	4	4	4	



Rossy Gonzales Vargas
DNI: 44273979

Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de los servicios	La calidad de los servicios de saneamiento se refiere a la capacidad de los sistemas de agua potable, alcantarillado y gestión de aguas residuales para cumplir con estándares técnicos y sanitarios. Implica la disponibilidad continua de agua potable segura, sistemas de alcantarillado efectivos y un manejo adecuado de aguas pluviales y desechos (WWAP, 2019).	Las dimensiones identificadas son: Liderazgo, participación del personal, enfoque en el usuario y mejora continua.	Liderazgo participación del personal enfoque en el usuario mejora continua	implementación efectiva de políticas de saneamiento asignación adecuada de recursos supervisión activa de los proyectos Medir la participación y satisfacción del personal en iniciativas de mejora capacitación y desarrollo continuo del personal técnico Encuestas de satisfacción del usuario solicitar comentarios regularmente ajustar los servicios según las necesidades expresadas por los usuarios Utilización de datos para identificar áreas de mejora implementación de cambios basados en análisis evaluación periódica de la eficacia de las mejoras implementadas.	Ordinal
satisfacción de los usuarios	La satisfacción del usuario en los servicios de saneamiento se refiere al nivel de contento, confianza y cumplimiento percibido por los individuos o comunidades que utilizan estos servicios (UNESCO et al., 2016).	Las dimensiones identificadas son: factores higiénicos (Insatisfacción), factores motivadores (Satisfacción).	factores higiénicos (Insatisfacción): factores motivadores (Satisfacción):	Calidad del Agua Cobertura del Alcantarillado Manejo de Residuos Participación Comunitaria Conocimiento y Prácticas de Higiene	Ordinal

Nota, elaborado por el autor

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica e instrumentos
V.D.: Posicionamiento	El posicionamiento consiste en la percepción que tiene el consumidor respecto a una marca y esta percepción puede estar influenciada por una serie de factores como son el diseño del producto, la imagen de la marca, la calidad de servicio que se haya otorgado al cliente, la publicidad, el precio entre otros factores (Alzate et al., 2022).	El posicionamiento de marca consiste en que se identifique y comuniquen los atributos claves que permitan diferenciar una marca de otras en un mercado competitivo.	Atributo	- Características - Propiedades - Presentación	1-5	Ordinal Likert: 11. Muy en desacuerdo 12. En desacuerdo 13. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 14. De acuerdo 15. Muy de acuerdo	Encuesta / cuestionario
			Competencia	- Imágenes - Diferenciación - Participación de mercado	1-5		
			Calidad	- Estándares - Servicio - Satisfacción	1-5		
			Precio	- Categorías - Productos - Descuentos - Nivel de adaptabilidad	1-5		

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de los servicios de saneamiento y satisfacción de los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Calidad de los servicios y satisfacción del usuario

TESISTA:

Jose Norbel Silva Saldaña

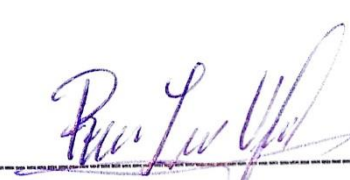

DECISIÓN:

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de noviembre de 2023

 <hr/> <p>Rossy Gonzales Vargas DNI: 44273979</p>	
--	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos GONZALES VARGAS
Nombres ROSSY
Tipo de Documento de Identidad DNI
Número de Documento de Identidad 44273979

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico MAESTRO
Denominación MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición 06/05/17
Resolución/Acta 0110-2017-UCV
Diploma 052-099206
Fecha Matricula 12/04/2014
Fecha Egreso 30/04/2015

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001000206



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Módulo: Servidor de
Agente automatizado

Fecha: 17/12/2023 21:35:23 -0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27299 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 4

CONFIABILIDAD – ALFA DE CROMBACH

Calidad de servicios

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	16

Satisfacción del usuario

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	16

Anexo 5

V. aiken

		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Media	DE	V de Aiken	Interpretación V
item1	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item2	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item3	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item4	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item5	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item6	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item7	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item8	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item9	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item10	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item11	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item12	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item13	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item14	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item15	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item16	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item17	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item18	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item19	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
ítem20	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
ítem21	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
ítem22	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
ítem23	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
ítem24	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
ítem25	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
ítem26	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
ítem27	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
ítem28	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
ítem29	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item30	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item31	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
item32	Pertinencia	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO
	Redacción	4	4	4	4.00	0.00	1.000	VALIDO

Anexo 6

PROPUESTA

Optimización Integral de los Servicios de Saneamiento y Satisfacción del Usuario en el Distrito: Un Enfoque Estratégico para el Cambio

1. PRESENTACIÓN

En el distrito, se cuenta con un problema significativo en relación con los servicios de saneamiento y la satisfacción de los usuarios, como lo reflejan las estadísticas descriptivas alarmantes. En la dimensión del Liderazgo, el 87.6% de los casos se sitúa en el nivel bajo, indicando una carencia significativa en estas prácticas. En cuanto a la Participación del Personal, el 94.3% de los casos se encuentran en el nivel bajo, reflejando una falta de involucramiento y satisfacción. En el Enfoque en el Usuario, el 95.2% de los casos se encuentran en el nivel bajo, indicando una falta de atención a las necesidades y expectativas de los usuarios. Además, el 73.3% de los casos se encuentra en el nivel bajo en la dimensión de Mejora Continua.

En la dimensión de Factores Higiénicos (Insatisfacción), el 24.8% de los casos representa una insatisfacción moderada, mientras que el 75.2% sugiere una insatisfacción predominante. En la dimensión de Factores Motivadores (Satisfacción), el 19% de los casos indica una insatisfacción moderada, mientras que el 80% muestra una satisfacción predominante.

Estas estadísticas descriptivas revelan una situación crítica que afecta no solo a la administración de servicios, sino también a la calidad de vida de nuestros residentes. Es imperativo abordar estas deficiencias de manera efectiva y estratégica para mejorar la calidad de vida de nuestra comunidad.

2. JUSTIFICACIÓN

La justificación de esta propuesta se basa en la necesidad imperante de mejorar la calidad de los servicios de saneamiento en nuestro distrito y, en consecuencia, elevar la satisfacción de los usuarios. Las estadísticas descriptivas han revelado una situación crítica en la que la mayoría de las dimensiones evaluadas, tanto en

la calidad de los servicios como en la satisfacción de los usuarios, muestran resultados insatisfactorios.

La ausencia de liderazgo efectivo en la implementación de políticas de saneamiento, la asignación adecuada de recursos y la supervisión de proyectos es evidente, lo que pone en peligro la eficacia de los servicios. Además, la falta de participación y satisfacción del personal técnico en iniciativas de mejora, así como su capacitación y desarrollo continuo, agrava aún más la situación.

En cuanto al enfoque en el usuario, es evidente que la falta de atención a las necesidades y expectativas de los usuarios ha llevado a una insatisfacción generalizada. Del mismo modo, la falta de enfoque en la mejora continua en los servicios es un problema que debe abordarse de manera urgente.

La dimensión de factores higiénicos también plantea un desafío significativo, ya que la calidad del agua, la cobertura del alcantarillado y el manejo de residuos están lejos de ser satisfactorios, lo que afecta la calidad de vida de nuestros ciudadanos.

Por otro lado, aunque los factores motivadores muestran una mayor satisfacción en comparación, aún existe margen para mejorar la participación comunitaria y el conocimiento de prácticas de higiene.

Dado este contexto, la justificación de esta propuesta radica en la imperiosa necesidad de implementar estrategias y acciones concretas para abordar estas deficiencias y mejorar la calidad de los servicios de saneamiento, así como la satisfacción de los usuarios en nuestro distrito. La relación estadísticamente significativa entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios respalda la importancia de esta propuesta para mejorar la calidad de vida de nuestra comunidad

3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

OBJETIVO GENERAL

Mejorar de manera significativa la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción de los usuarios en nuestro distrito.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer el liderazgo en la gestión de servicios de saneamiento mediante la implementación efectiva de políticas, la asignación adecuada de recursos y una supervisión activa de los proyectos.
- Promover la participación y satisfacción del personal técnico en iniciativas de mejora, así como su capacitación y desarrollo continuo para impulsar la calidad de los servicios.
- Potenciar el enfoque en el usuario, realizando encuestas de satisfacción, solicitando comentarios regularmente y ajustando los servicios según las necesidades expresadas por los usuarios.
- Establecer un enfoque en la mejora continua, utilizando datos para identificar áreas de mejora, implementando cambios basados en análisis y evaluando periódicamente la eficacia de las mejoras implementadas.
- Abordar los factores higiénicos que afectan la satisfacción de los usuarios, centrándonos en mejorar la calidad del agua, la cobertura del alcantarillado y el manejo de residuos.
- Fortalecer los factores motivadores, fomentando la participación comunitaria y promoviendo el conocimiento y las prácticas de higiene entre los usuarios.

4. ESTRATEGIAS

Fortalecimiento del Liderazgo:

Estrategia: Designar líderes capacitados y comprometidos para supervisar y dirigir eficazmente los proyectos de saneamiento.

- Implementar un sistema de seguimiento y evaluación periódica para asegurar que las políticas de saneamiento se ejecuten de manera efectiva.
- Asignar recursos adecuados y garantizar su uso eficiente en proyectos de mejora.

Desarrollo del Personal Técnico:

Estrategia: Establecer programas de capacitación regulares para el personal técnico en áreas específicas relacionadas con el saneamiento y la atención al usuario.

- Fomentar la participación activa del personal en la identificación de áreas de mejora y en la implementación de soluciones.
- Crear un ambiente laboral que promueva la satisfacción y motivación del personal.

Escucha Activa de los Usuarios:

Estrategia: Implementar un sistema de retroalimentación de usuarios que incluya encuestas periódicas, buzones de sugerencias y reuniones comunitarias.

- Establecer un equipo de atención al cliente dedicado a gestionar y responder a las preocupaciones de los usuarios de manera oportuna.
- Utilizar la retroalimentación de los usuarios para tomar decisiones informadas sobre la mejora de los servicios y comunicar los cambios realizados.

Enfoque en la Mejora Continua:

Estrategia: Establecer un comité de mejora continua compuesto por representantes de diferentes áreas involucradas en los servicios de saneamiento.

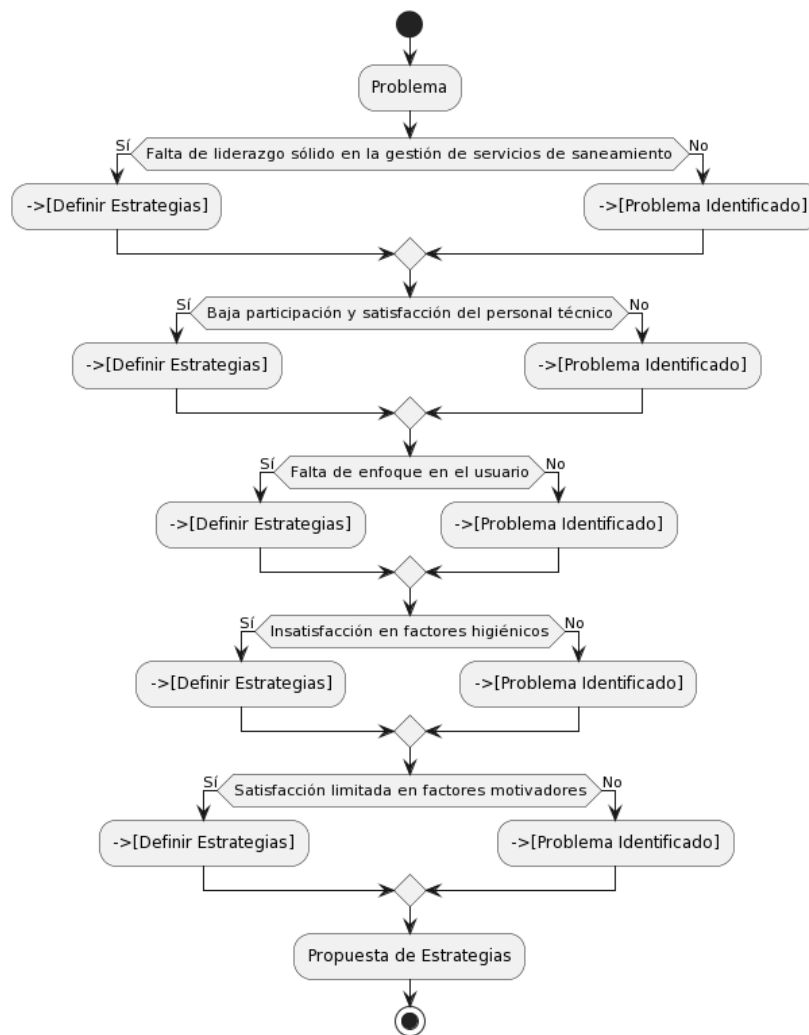
- Recopilar y analizar datos regularmente para identificar áreas de mejora, establecer objetivos medibles y diseñar planes de acción específicos.
- Realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto de las mejoras implementadas y ajustar las estrategias según sea necesario.

Promoción de la Conciencia Comunitaria:

Estrategia: Realizar campañas de concientización en la comunidad sobre la importancia de la higiene y el uso responsable de los servicios de saneamiento.

- Involucrar a la comunidad en actividades de limpieza y mantenimiento de áreas públicas relacionadas con el saneamiento.
- Fomentar la participación activa de la comunidad en la identificación de problemas y soluciones relacionadas con el saneamiento.

Figura 2.
Esquema de la propuesta



Anexo 7

FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN UN DISTRITO DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE.

Yo, **Julio Rojas Quiroz** identificado con DNI N° **26600540**, con Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta "**Optimización Integral de los Servicios de Saneamiento y Satisfacción del Usuario en el Distrito: Un Enfoque Estratégico para el Cambio**", correspondiente a la, **Calidad de los servicios de saneamiento y satisfacción de los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque.** de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Presentación, Justificación, Objetivos y Estrategias corresponde a la tesis: "**Calidad de los servicios de saneamiento y satisfacción de los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque.**"

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

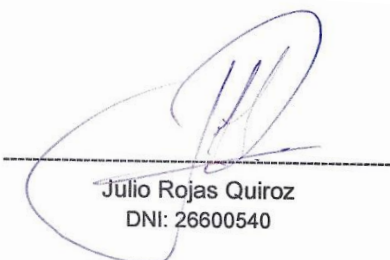
N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en su aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 17 de diciembre de 2023.



Julio Rojas Quiroz
DNI: 26600540

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ROJAS QUIROZ
Nombres	JULIO ENRIQUE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	26600540

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO S.A.C.
Rector	WILMAN RUIZ VIGO
Secretario General	EDGAR GUTIERREZ PORTAL
Director Escuela De Posgrado	MAX CABANILLA S CASTREJON

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	GRADO ACADEMICO DE MAGISTER EN PROJECT MANAGEMENT
Fecha de Expedición	28/08/15
Resolución/Acta	399-2015
Diploma	A01798197
Fecha Matricula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
23 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001816881

ROLANDO RUIZ LLANTANE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), a través de la oficina de atención al ciudadano, o telefónicamente al número 01 500 3930. El usuario debe tener un software gratuito descargado desde Internet.

Documento generado conforme en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Egresos y Certificados Digitales, y la Resolución aprobada por el Consejo Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia de la inscripción del registro del Grado o Título que se genera.

(*****) La falta de información de este campo, no implica que exista un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio de tener dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de cualquier mayor detalle, puede contactarse a nuestro central telefónico, 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

**FICHA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE
SANEAMIENTO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN UN DISTRITO DEL
DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE.**

Yo, **Rossy Gonzales Vargas** identificado con DNI N° **44273979**, con Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta "**Optimización Integral de los Servicios de Saneamiento y Satisfacción del Usuario en el Distrito: Un Enfoque Estratégico para el Cambio**", correspondiente a la, **Calidad de los servicios de saneamiento y satisfacción de los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque.** de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Presentación, Justificación, Objetivos y Estrategias corresponde a la tesis: "**Calidad de los servicios de saneamiento y satisfacción de los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque.**"

c. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema	x		

d. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en su aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 17 de diciembre de 2023.



Rossy Gonzales Vargas
DNI: 44273979

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GONZALES VARGAS**
Nombres **ROSSY**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **44273879**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTROMAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **06/05/17**
Resolución/Acta **01110-2017-UCV**
Diploma **052-000205**
Fecha Matrícula **12/04/2014**
Fecha Egreso **30/04/2015**

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001000395



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Método: Servidor de
Agente a automatizado.

Fecha: 17/12/2023 21:38:23 -0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE

EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfonos celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27209 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2009-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

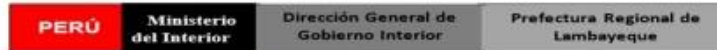
Anexo 9

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Existe relación directa y significativa entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción en los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque.	Calidad de los servicios	Liderazgo	Tipo: Básico
¿Existe relación entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción en los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque?	Analizar la relación entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción en los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque.	Existe relación directa y significativa entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción en los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque.	satisfacción de los usuarios	participación del personal enfoque en el usuario mejora continua factores higiénicos (Insatisfacción): factores motivadores (Satisfacción):	Diseño: No experimental Alcance: Correlacional Corte: Transversal Técnica de recolección de datos: Encuesta
Problemas específicos	Objetivos específicos				
(1) ¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios de saneamiento en un distrito del departamento de Lambayeque?	(1) Determinar el nivel de calidad de los servicios de saneamiento en un distrito del departamento de Lambayeque.				Instrumento de recolección de datos:
(2) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque?	(2) Determinar el nivel de satisfacción en los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque.				Cuestionario
(3) ¿Cómo es la relación entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción en los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque?	(3) Determinar la relación entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción en los usuarios en un distrito del departamento de Lambayeque.				Escala likert

Nota, elaborado por el autor

ANEXO 10 AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chiclayo, 28 de diciembre del 2023.

Oficio N° 0187-2023-IN-VOI-DGIN-PREF/LAMB

Señor : DR. JUAN PABLO MURO MORENO
Jefe de la Escuela de Posgrado – UCV Chiclayo
Ciudad.-

Asunto : **AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN**

Estudiante : JOSE NORBEL SILVA SALDAÑA
Calidad de los Servicios de Saneamiento y satisfacción de los usuarios en un Distrito del departamento de Lambayeque

Referencia : Su escrito presentado de reg. (Exp. 697 de fecha 27DIC2023)

De nuestra especial consideración:

Es sumamente grato dirigirme a usted con la finalidad de expresarle mi cordial saludo en calidad de Prefecto Regional de Lambayeque, que me honro en dirigir, al mismo tiempo hacer de su conocimiento lo siguiente:

Que, el presente es con la finalidad de hacerle de conocimiento que en conformidad a la solicitud de JOSE NORBEL SILVA SALDAÑA, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quien solicita realizar su investigación científica (Tesis), esta dependencia da por aceptada y autoriza el inicio de dicha investigación, indicándoles que están sujetas a las normas vigentes de nuestra institución.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



ING. JORGE WILMER CAPUÑAY TORRES
Prefecto Regional de Lambayeque
DIRECCIÓN GENERAL DE GOBIERNO INTERIOR
MINISTERIO DEL INTERIOR

Calle San José Nr. 1079 - Chiclayo
Teléfono # 074 – 209156
preflambayeque@mininter.gob.pe

