



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Satisfacción del usuario y prestación de los servicios de
saneamiento en la población urbana del distrito de Huambo
– Rodríguez de Mendoza, 2023

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

AUTOR:

Hernandez Contreras, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0001-5667-036X)

ASESORES:

Dr. Seminario Unzueta, Randall Jesús (orcid.org/0000-0002-2040-6716)

Mg. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (orcid.org/0000-0002-7075-6167)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ
2024**

Dedicatoria

Al mi creador Dios padre todopoderoso por haberme entregado el regalo de la vida, y haberme concedido la bendición de ser Ingeniero Sanitario.

A mis padres Luis y Martha por haberme cuidado, y educado, por ser un ejemplo, asimismo por todo el apoyo y aliento que me brindaron.

A mi hija Mariluna por su constante apoyo y motivo de razón de mi vida.

Agradecimiento

Agradecimiento a la prestigiosa Casa de Estudios, Universidad César Vallejo, por toda la logística, y buena enseñanza inculcada.

A mi Docente, asesor y guía Dr. Randall Seminario por todas las cátedras magistrales impartidas.

A todos los profesionales, técnicos y personas interesadas que participaron en la elaboración de esta investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SEMINARIO UNZUETA RANDALL JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Satisfacción del usuario y prestación de los servicios de saneamiento en la población urbana del distrito de Huambo – Rodríguez de Mendoza, 2023", cuyo autor es HERNANDEZ CONTRERAS CARLOS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SEMINARIO UNZUETA RANDALL JESUS DNI: 43311504 ORCID: 0000-0002-2040-6716	Firmado electrónicamente por: RSEMINARIOU001 el 08-01-2024 14:54:05

Código documento Trilce: TRI - 0713890





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HERNANDEZ CONTRERAS CARLOS ALBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Satisfacción del usuario y prestación de los servicios de saneamiento en la población urbana del distrito de Huambo – Rodríguez de Mendoza, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
HERNANDEZ CONTRERAS CARLOS ALBERTO DNI: 46677291 ORCID: 0000-0001-5667-036X	Firmado electrónicamente por: CHERNANDEZCO el 03-01-2024 10:24:47

Código documento Trilce: INV - 1446831

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Enfoque, tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables de estudio y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos para recolección de datos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI .CONCLUSIONES	34
VII .RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 : Validación del juicio de expertos	18
Tabla 2 : Análisis de fiabilidad de los instrumentos	19
Tabla 3 : Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones	21
Tabla 4 : Distribución de frecuencias de la variable prestación de los servicios de saneamiento y sus dimensiones	22
Tabla 5 : Correlación de las variables de satisfacción del usuario y prestación de los servicios de saneamiento	23
Tabla 6 : Correlación de la variable satisfacción del usuario con la dimensión cobertura de la variable prestación de los servicios de saneamiento	24
Tabla 7 : Correlación de la variable satisfacción del usuario con la dimensión continuidad de la variable prestación de los servicios de saneamiento	25
Tabla 8 : Correlación de la variable satisfacción del usuario con la dimensión calidad de la variable prestación de los servicios de saneamiento	26
Tabla 9 : Correlación de la variable satisfacción del usuario con la dimensión capacidad técnica de la variable prestación de los servicios de saneamiento	27

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 : Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones	21
Figura 2 : Distribución de frecuencias de la variable prestación de los servicios de saneamiento y sus dimensiones	23

RESUMEN

Esta investigación tuvo el objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la prestación de los servicios de saneamiento en la población urbana del distrito de Huambo, Rodríguez de Mendoza, 2023. El modelo científico fue *positivista, prediccionalista*, método hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo de tipo aplicada; y diseño metodológico no experimental de corte transversal, con un alcance correlacional. Cuyo marco muestral estuvo constituido por 169 usuarios; la técnica que se ha empleado fue la encuesta, en cuanto al instrumento, realizaron dos cuestionarios adaptados y sometidos a validación a través de prueba de juicio de tres expertos, para la obtención de la confiabilidad se aplicó una prueba piloto. Los resultados indicaron una distribución no normal, por ello se utilizó la prueba no paramétrica Tau_b Kendall (significancia 0.000483) lo que determino el rechazo de la hipótesis nula y consecuentemente admitir la hipótesis alterna estableciendo así correlación positiva entre las variables satisfacción del usuario y la prestación de los servicios de saneamiento, (coeficiente 0.266) por lo tanto se concluye que se ha establecido que existe correlación positiva baja (débil) entre las variables estudiadas.

Palabras clave: satisfacción del usuario, prestación de los servicios de saneamiento, usuarios.

ABSTRACT

This research had the objective of establishing the relationship that exists between user satisfaction and the provision of sanitation services in the urban population of the district of Huambo, Rodríguez de Mendoza, 2023; Regarding the methodology used, it was basic, with a quantitative approach, non-experimental design, due to its degree of relationship between two variables, it was correlational, in a transversal time section; The technique used was the survey. Regarding the instrument, two adapted questionnaires were used and subjected to validation through a judgment test by three experts. To obtain reliability, a pilot test was applied. The sample consisted of 169 users, for the statistical development a Kolomogorov – Smirnov normality test was required, obtaining a non-normal distribution, therefore the non-parametric Tau_b Kendall test was used (significance 0.000483) which determined the rejection of the null hypothesis and consequently admit the alternative hypothesis thus establishing correlation between the variables studied, (coefficient 0.266) therefore it is concluded that it has been established that there is a low (weak) positive correlation between the variables studied.

Keywords: user satisfaction, provision of sanitation services, users.

I. INTRODUCCIÓN

En la era contemporánea, las ciudades experimentan una acelerada transformación y crecimiento, el bienestar en la población en entornos urbanos ha permitido una transformación en un elemento fundamental de medición del avance de una comunidad. (Huaraca, Delgado, Tapia & Agreda; 2021). Este fenómeno se manifiesta en la interconexión de factores socioeconómicos, culturales y medioambientales que influyen directamente en la experiencia de vida de los habitantes urbanos. En este contexto, Domínguez (2022) se ha resaltado una percepción positiva del usuario que tienen sobre los servicios fundamentales, especialmente del ámbito del saneamiento, ha jugado una acción fundamental sobre el progreso de la comunidad. Esta investigación se sumerge en la intrincada unión existente de la satisfacción del usuario y la entrega de una adecuada gestión en el distrito de Huambo, un entorno dinámico que refleja las tensiones y desafíos inherentes al desarrollo urbano contemporáneo (López; 2023).

A nivel mundial, es fundamental reconocer que existen desafíos en la gestión operativa de los servicios de saneamiento, no son exclusivos de una región o país específico, sino que forman parte de una problemática global. Investigadores, entre ellos Bustamante, Zerda, Obando & Tello (2019) han destacado la importancia de comprender los fundamentos de la calidad de la prestación a través del modelo ServquaL, resaltando la necesidad de enfoques uniformes a nivel internacional para evaluar y mejorar los PSS. El resarcimiento del administrado con los servicios de saneamiento no solo refleja las particularidades de un distrito específico de Huambo, sino que también se convierte en un indicador que puede compararse a nivel internacional (Andrade, Ramírez & Montaña; 2020). La percepción de los habitantes de áreas urbanas acerca del rendimiento y la excelencia de estos servicios se encuentra influenciada por prácticas y estándares internacionales, destacando la importancia de adoptar enfoques que trasciendan las fronteras geográficas

(Becerra, Pecho & Gómez; 2020).

En el contexto peruano, la diversidad geográfica y social se destaca como un factor que ocasiona cambios significativos en la accesibilidad y el nivel de los PSS en diferentes regiones del país. Se evidencian carencias que existen en la infraestructura de saneamiento en muchos lugares, incluso en áreas urbanas, lo que directamente afecta la provisión de servicios básicos (Espinoza, 2021). La ausencia de disponibilidad de servicios básicos y los desechos sólidos representan problemas compartidos que impactan la satisfacción de los usuarios en distintas zonas aledañas. Una brecha fundamental se ha observado en el área urbano colindante con el área rural respecto a brindar servicios de saneamiento (Fariño et al., 2018).

A nivel local en Lima, como entidad urbana en constante evolución, se encuentra en el epicentro de una serie de transformaciones socioeconómicas y demográficas que imponen demandas importantes sobre la prestación de servicios de saneamiento. En este contexto, los servicios de saneamiento emergen como una pieza clave del rompecabezas, ya que no solo garantizan condiciones higiénicas y saludables, pero también tienen impacto significativo de la calidad de vida (Guerra et al.; 2021). El acceso al agua potable, es necesario la correcta administración de aguas residuales y la disposición eficiente de residuos sólidos son factores intrínsecamente vinculados al tejido social y económico de la población urbana de Huambo (González et al.; 2022). La satisfacción del usuario, como indicador subjetivo pero revelador, ofrece una ventana única hacia la efectividad y la pertinencia de los servicios de saneamiento. Entender la percepción de los residentes y experimentan estos servicios es esencial para atender los requerimientos particulares de la población y mejorar la planificación y la implementación de políticas nacionales. (Hallencreutz & Parmler; 2019).

De la formulación del problema, surge como problema general ¿En qué medida se relaciona la satisfacción del usuario y la prestación de los servicios de

saneamiento, en una compañía prestadora de saneamiento, distrito de Huambo, 2023?; determinando con los problemas de carácter específicos ¿En qué medida se relaciona la satisfacción del usuario y la cobertura, continuidad, calidad y capacidad técnica, en una empresa prestadora de saneamiento, distrito de Huambo, 2023?

La relevancia de nuestro estudio resalta que la infraestructura desactualizada y la carencia de mantenimiento apropiado son elementos adicionales que aportan a esta problemática. Los sistemas de saneamiento, como las redes subterráneas para drenaje y las instalaciones de procesamiento, presentan deficiencias que impactan directamente en su capacidad para operar de manera eficiente. Esto conlleva a interrupciones frecuentes en el suministro de servicios, generando molestias a los residentes y afectando negativamente su percepción general.

Se justifica nuestra investigación a través de la fundamentación inicial desde la perspectiva teórica, visualizándose como un aporte significativo que estimulará nuevas investigaciones. Este proyecto se proyecta como una herramienta esencial para estudiantes, investigadores y consultores, buscando fomentar la realización de estudios diversos con objetivos y problemáticas distintas. Desde una justificación práctica, la justificación se respalda en los hallazgos obtenidos, el logro alcanzado y las sugerencias generadas. Estos elementos, generalmente, se perfilan como elementos cruciales para la toma de decisiones y se presentan como guías de estudio para investigadores y académicos.

La investigación se presenta como relevante para la sociedad, anticipando que la síntesis y análisis proporcionarán a las autoridades una visión detallada de la realidad en el distrito de Castilla, específicamente en relación con el saneamiento. Desde la justificación metodológica se apoya en la elección de la investigación científica como método. Este enfoque implica el estudio de un dúo de variables específicas, evaluadas bajo la orientación de una guía elaborada por la Universidad. La metodología seleccionada simplificará la examinación de

la relación entre diferentes variables y aspectos, anticipándose como un aporte valioso para profesionales investigadores vinculados al sector de saneamiento, proporcionando un análisis detallado, minucioso y bien fundamentado.

Nuestro objetivo general se ha propuesto, lo siguiente: determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la prestación de los servicios de saneamiento, en una empresa prestadora de saneamiento, distrito de Huambo, 2023; donde se desglosan los siguientes objetivos específicos: determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la cobertura, continuidad, calidad y capacidad técnica, en una empresa prestadora de saneamiento, distrito de Huambo, 2023.

Es así que, se plantea como hipótesis general: existiría relación entre la satisfacción del usuario y la prestación de los servicios de saneamiento, en una empresa prestadora de saneamiento, distrito de Huambo, 2023; las hipótesis específicas son: existiría relación entre la satisfacción del usuario y la cobertura, continuidad, calidad y capacidad técnica, en una empresa prestadora de saneamiento, distrito de Huambo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En concordancia, Chiang, Krauss, Rivera e Hidalgo (2023) subraya su carácter esencial al respaldar y fundamentar la investigación, brindando al lector la comprensión de las bases teóricas, conceptuales y metodológicas que orientan el estudio. La exploración de temas relevantes vinculados a las categorías y subcategorías pertinentes contribuye a comprender los antecedentes y referencias nacionales e internacionales, aportando a la percepción de la necesidad de la investigación. Además, es esencial hacer mención de las bases teóricas que respaldan cada premisa planteada, según indican Zamora, Introzzi, del Valle y Richard's (2020).

En los antecedentes internacional se ha podido encontrar a los investigadores costarricenses Cruz y Centeno (2020) que en su investigación estudian la excelencia en el suministro de agua potable. El objetivo de su estudio era evaluar cómo los habitantes de cuatro lugares en la provincia de Cartago percibían el suministro público de agua potable en sus comunidades. En el método fue descriptiva, no experimental y se centró en enfoque cuantitativo, utilizando encuestas cerradas como instrumento principal. Sus conclusiones más destacadas abarcaron el estudio de cómo los usuarios perciben el servicio., la incorporación de más métricas para medir la excelencia de la prestación de servicios y la viabilidad de aplicar este método en sistemas similares, no solo en Costa Rica, sino también en múltiples países de América Latina ".

Por otro lado, tenemos a los autores ecuatorianos Cuenca, Gallardo & Domínguez (2021) indica en investigación la relación entre la percepción de la calidad y el abastecimiento de los servicios básicos", han buscado examinar cómo los usuarios, perciben y opinan acerca del suministro de agua, evaluando su disponibilidad, nivel de calidad , regularidad y el nivel de contenido o grado de complacencia que experimentan, respecto al método es mixto, cuantitativa y cualitativa, instrumento empleado fueron las

encuestas. La más destacada conclusión del estudio revela que la mayor parte de las unidades de abastecimiento están de acuerdo con tanto la calidad como el servicio. Estos hallazgos respaldan la realización de una consulta especializada para generar recomendaciones que apunten a mejorar tanto la calidad y atención. Además, es notable que no se identificaron vínculos significativos entre las percepciones de los usuarios y sus diferencias en perfil sociodemográfico, género o nivel educativo.

Igualmente, desde la investigación ecuatoriana tenemos a Reyes y Veliz (2021) que en su investigación indican la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, se determinó como fin objetivo la satisfacción del servicio ofrecido por la empresa prestadora y analizar cómo esta calidad se relaciona con la calidad del servicio, asimismo desde el método, se ha utilizado la perspectiva descriptiva, no experimental y de enfoque cuantitativo, instrumento empleado fueron las encuestas. Las más destacadas conclusiones determinaron que la calidad del servicio emerge como el factor determinante que puede llevar al triunfo o fracaso de las empresas. Por tanto, es crucial llevar a cabo valoraciones de esta calidad para detectar las demandas de los clientes y proporcionar soluciones que satisfagan esas necesidades.

Así también desde Asia, específicamente Arabia, se tiene a Hajar y Abdelrahim (2021), que en su investigación evaluaron el impacto de las infraestructuras de saneamiento con la calidad del servicio, tenía como objetivo evaluar el título de contento o complacencia de los residentes con la infraestructura, respecto a la metodología CAPI (Entrevista Personal Asistida por Computadora) mediante una encuesta estructurado como instrumento. Las más destacadas conclusiones es que la infraestructura más utilizada en el Emirato de Ajman fue la electricidad y el abastecimiento de agua". Es de destacar que algunos de los servicios prestados estaban bajo la autoridad federal, otros bajo el gobierno local. Los que estaban bajo la

autoridad federal comprenden el suministro de electricidad y agua, las telecomunicaciones, la atención sanitaria, las escuelas y el transporte.

De la misma manera Guidi (2018) en Bolivia, en su investigación analiza la disponibilidad de agua y la percepción del bienestar, disposición a pagar por mejoras en el servicio hídrico, tenía como objetivo valorar la relevancia del acceso al agua en términos de vida y progreso, la metodología ha sido una investigación no experimental, pero con un diseño claramente descriptivo. Se utilizó un cuestionario como herramienta en este caso. El estudio concluyó que alrededor del 25 % de la población expresó preocupaciones sobre la excelencia o el estándar insatisfactorio del agua. Aproximadamente, el 21 % reportó problemas relacionados con la transparencia, el 27 % notó olores desagradables, y el 31 % mencionó que el sabor del agua no era agradable. Otra señal de esta baja calidad fue que el 70 % de los hogares aplicaban algún tipo de procedimiento casero. Respecto a la satisfacción del acceso del agua, se observó que había una relación segura entre esta satisfacción y el nivel de gasto en el servicio: a mayor gasto, mayor satisfacción.

Por otro lado, los antecedentes nacionales nos encontramos con Burgos (2023), que analiza la calidad de los servicios de agua y sus interconexiones, tenía como objetivo busca examinar cómo se relaciona la calidad y el saneamiento con la gestión en seguridad en Carrizal y Ochentaiuno, áreas ubicadas en el distrito de San Felipe.; respecto a la metodología usada, ha sido descriptivo y de carácter correlacional, no experimental de corte transversal, instrumento empleado fue la encuesta y cuestionario. Las más destacadas conclusiones de la investigación revelan una existencia relevante de la calidad de servicio en saneamiento y el contento de los usuarios. Se evaluó considerando factores como la percepción de valor, las expectativas y el grado de conformidad. Específicamente, en relación con la conformidad, un 34,2 % mostró un nivel de satisfacción elevado. En términos

generales, se reflejó que el 29,8 % tiene un alto nivel de satisfacción, por otro lado, el 52,6 % tiene un rango medio.

Además, Humpiri Et. Al. (2020) de su investigación analizó el nivel de contenido respecto al suministro de agua, que tenía como objetivo evaluar el nivel de contenido respecto a los sistemas de abastecimiento, respecto a la metodología que se ha utilizado ha sido la descriptiva sencilla, utilizando como herramienta principal es la encuesta. Las conclusiones del estudio revelan que los sistemas de abastecimiento a los residentes de la urbanización Jorge Chávez, en el distrito de Juliaca, muestra características inusuales en términos de olor, color o sabor. Esto sugiere un incumplimiento por parte de la entidad responsable en hacer llegar agua para consumo humano, según lo establecido en la Superintendencia Nacional de Agua y Saneamiento. Además, se observa un nivel de satisfacción muy bajo conforme al servicio ofrecido por SEDA Juliaca S.A. Una reconocida empresa de agua, estos descubrimientos han confirmado nuestra hipótesis generada a nivel general planteada en la investigación.

Igualmente, Pérez (2018), investigó la satisfacción de los habitantes y la calidad de los servicios de agua y saneamiento, tenía como objetivo el de analizar la conexión de la satisfacción del usuario sobre la calidad en una zona de índole rural, respecto a la metodología es nivel básico, instrumento empleado fue el cuestionario de encuesta. Las más destacadas conclusiones del análisis revelaron la conexión moderadamente positiva en la relación existente de los servicios de agua, satisfacción y salud en el zonal de carácter rural, representada por $r_s = 0.503$. Dado que $p = 0.000$, lo que es menor que 0.05, se confirma nuestra hipótesis alterna.

Asimismo, Sequeiros (2020), en su análisis la en su investigación, la excelencia del servicio y el grado de satisfacción entre el personal de la misma entidad", en el cual el objetivo es determinar el impacto que tiene la calidad de la prestación, proporcionado por la empresa prestadora en la

satisfacción de sus usuarios, respecto a la metodología pertenece se decidió utilizar la perspectiva correlacional pero desde los descriptivo, en un diseño de características transversal en la investigación, instrumento empleado para la recopilación de información fue la encuesta como instrumento de investigación. Las más destacadas conclusiones son que los servicios brindados por la empresa prestadora pasan desapercibidos para la población, particularmente en lo concerniente, lo que conlleva a una baja apreciación de estos servicios y repercute en la percepción de la empresa prestadora y la satisfacción de los clientes. Además, la cercanía a sitios o alternativas para abonar los servicios está vinculada a una mayor satisfacción.

También, se tiene la investigación de Alegre (2023), investigo la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con el objetivo de evaluar la conexión existente entre la excelencia en la relación entre los servicios de saneamiento y el nivel de satisfacción del usuario de la empresa ya mencionada, pero en Caraz, durante el año 2022. De igual manera, la metodología utilizada ha sido una investigación aplicada, es por eso que utilizo el método cuantitativo, pero no experimental, atribuyendo a eso un diseño de carácter transversal, con un nivel correlacional. Con la conclusión Se ha validado una conexión relevante y positiva entre los elementos analizados: la calidad del servicio por los usuarios.

Por último, García (2023), investigo la relación entre la conexión entre la excelencia en el servicio y la satisfacción del usuario, tenía como objetivo buscar la conexión entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, respecto a la metodología se ha basado desde una perspectiva cuantitativa aplicando un instrumento práctico, con un diseño relacional no experimental, utilizando la encuesta como instrumento. Las conclusiones más relevantes indican que el 48,8 % de los usuarios consideran que la calidad del servicio es promedio, mientras que el 51,2 % la califica como deficiente.

Además, mayormente de las áreas evaluadas, los consumidores perciben que el material del servicio es insatisfactorio. Iniciando con lo que sigue en esta sección, se comienza a desentrañar las Bases Teóricas debido a la clasificación del estudio actual. Por lo que, se tiene como Primera Variable, la Satisfacción del Usuario, empezando con Huaraca, Delgado, Tapia & Agreda (2021), relativo al nivel en el que los usuarios realizan el uso de los instrumentos de servicios relacionados con el abastecimiento y tratamiento del agua se encuentran contentos, complacidos o conformes con la calidad, eficacia y disponibilidad de dichos servicios. Este concepto también lo menciona López (2023) en la cual abarca diversos aspectos, incluyendo la potabilidad del agua, la gestión de aguas residuales, la eficiencia en la distribución y otros servicios asociados con el saneamiento del agua. Asimismo, es fundamental la concepción mostrada por Minaya (2023) para analizar la eficacia y el estándar de los servicios ofrecidos por las entidades encargadas de suministrar y tratar el agua. Pero, también se menciona como factores la accesibilidad al agua potable, la continuidad del suministro, la eliminación adecuada de aguas residuales y la respuesta a problemas o emergencias son elementos clave que afectan la gestión referente a la excelencia de los servicios de saneamiento (Cabana, Montero & Aguilera 2019).

De tal manera, se ha considerado cinco dimensiones: atención oportuna, sostenibilidad, disponibilidad, accesibilidad y educación sanitaria. Estas dimensiones nos permitirán definir el grado de satisfacción del usuario establecido a una conexión domiciliaria.

Con respecto a la dimensión atención oportuna, se refiere a la pronta respuesta y acción frente a situaciones relacionadas con la limpieza, descontaminación y mejora del entorno. Este concepto es crucial en diversas áreas, como la gestión ambiental, la salud pública y la seguridad (Azcarza,2020); los indicadores son: inmediatez en la atención, donde se

podrá determinar si los tiempos de atención ante una interrupción de agua o alcantarillado son óptimos; y percepción de la calidad donde se podrá determinar si los usuarios están acorde a las expectativas de la empresa prestadora al momento del inicio de una interrupción del servicio (Díaz, 2021).

Con respecto a la dimensión sostenibilidad, podemos describirlo como la administración efectiva de los recursos naturales en la actividad productiva, garantizando su conservación para satisfacer las demandas en el futuro. El desarrollo económico se concibe como una serie de pasos interconectados, y el entorno natural representa uno de esos componentes fundamentales. (Pérez, 2018); los indicadores son: planificación de las inversiones es un proceso estratégico mediante el cual se determinan y organizan los recursos financieros con el objetivo de alcanzar metas y objetivos específicos.; y asignación de recursos presupuestales, es un proceso clave en la gestión financiera, ya sea a nivel gubernamental, empresarial o individual. Implica la distribución planificada de recursos financieros para satisfacer las necesidades y metas específicas (Torres, 2018).

Con respecto a la dimensión disponibilidad, se emplea en múltiples contextos y áreas para señalar la viabilidad de que algo, ya sea un producto o un fenómeno, esté accesible, disponible o pueda ser utilizado. (Coral, 2021); los indicadores son: tiempo de respuesta ante emergencias, donde se podrá determinar el tiempo que demora la empresa prestadora en aplicar los planes de contingencia según sea la emergencia ocurrida; y capacidad de recuperación de los sistemas de abastecimiento, es el tiempo que demora la empresa prestadora en restablecer el servicio tanto en cantidad, calidad y presión de servicio. (Alegre, 2023).

Con respecto a la dimensión accesibilidad, podemos describirlo como el nivel en el que las personas pueden acceder a entornos, productos y servicios, lo que les facilita participar en sus actividades fundamentales: movilidad,

comunicación y comprensión. (Aro,2022); los indicadores son: disponibilidad de la empresa prestadora, se refiere a su capacidad para ofrecer un tratamiento efectivo y continuo de aguas residuales, gestionar residuos de forma eficiente y garantizar una comunicación clara y precisa para lograr una comprensión mutua entre las partes involucradas. (Sánchez, 2022).

Con respecto a la dimensión educación sanitaria, podemos describirlo como el procedimiento mediante el cual las personas adquieren conocimientos sobre su salud, centrándose en cómo mejorarla. Existen diversas personas que ofrecen educación en salud y múltiples métodos para impartirla, basados en diversos modelos de cambio de comportamiento. (Azcarza,2020); los indicadores son: capacitación, donde se podrá definir proceso para desarrollar habilidades específicas, mejorar el rendimiento y aumentar el conocimiento en los temas de saneamiento; y uso adecuado del agua, donde lo podemos definir como conservación de este recurso limitado. (Pérez, 2018).

Siguiendo con ello, se tiene la prestación de los servicios de saneamiento, para Cabezas, Andrade, & Torres (2018) señala que es un proceso integral destinado a garantizar el suministro seguro y eficiente de agua potable, así como la gestión adecuada a las zonas de abastecimiento y la recolección de desechos sólidos. En primer lugar, la infraestructura de suministro de agua juega un papel fundamental. Esto implica la construcción y mantenimiento de sistemas de abastecimiento que aseguren a la población tenga disponibilidad constante de agua potable y libre de contaminantes (Espinoza; 2021). La gestión ha sido fundamental desde el mantenimiento del bienestar colectivo y preservar el medio ambiente. Esto abarca la recolección que evitan contaminación del suministro de agua asimismo evitar la propagación de enfermedades (Hallencreutz & Parmler; 2019). Los servicios de saneamiento también involucran la implementación de medidas para fomentar el uso eficiente del agua y la conciencia sobre prácticas sostenibles

entre la comunidad (Cruz & Centeno; 2020).

De tal manera, se ha considerado cuatro dimensiones: cobertura, continuidad, calidad y capacidad técnica. Estas dimensiones nos permitirán definir el grado de brindar los servicios relacionados con el saneamiento.

Con respecto a la dimensión cobertura, lo definiremos porcentaje de habitantes o área geográfica que cuenta con la posibilidad de acceder a agua potable y al alcantarillado sanitario de manera eficiente (Azcarza,2020); los indicadores son: prestación de usuarios que han tenido los servicios de agua potable, proporción de personas que tienen excelentes condiciones de presión, calidad y continuidad; y porcentaje de usuarios que tienen el servicio de alcantarillado, lo podemos definir como la proporción de usuarios que tienen el servicio de alcantarillado en excelentes condiciones es decir sin aniegos o reflujos entre tramo a tramo (Diaz, 2021).

Con respecto a la dimensión continuidad, lo definiremos como la cantidad de horas que ingresa agua de buena calidad y presión. (Sanchez,2022); los indicadores son: cantidad de horas que tienen el servicio de agua para la consumación humana, se puede caracterizar como la disponibilidad que tienen las personas al usar agua potable a través de una conexión domiciliaria; y cantidad de horas que tiene el servicio de alcantarillado, se puede definir como la disponibilidad que tienen los usuarios de usar el alcantarillado a través de un sistema de buzono (Torres, 2018).

Con respecto a la dimensión calidad, lo definiremos como el grado de pureza y seguridad del agua, este puede ser según su eficiencia agua potable, agua que puede ser potabilizada con medios fisicoquímicos y biológicos o agua no potable. (Coral,2020); los indicadores son: nivel de calidad de agua que ingresa a la conexión domiciliaria, es la medición de parámetros que indican la idoneidad para el consumo humano debido a criterios fisicoquímicos y microbiológicos; y numero de aniegos de la red de alcantarillado, es la

cantidad de fallas que tiene el sistema de alcantarillado que pueden lograr una forma de contaminación a los usuarios (Alegre, 2021).

Con respecto a la capacidad técnica, podemos describirlo como la habilidad práctica que se refiere al uso de la infraestructura y conocimientos disponibles para crear productos y servicios que maximicen su rendimiento, con el objetivo de alcanzar niveles óptimos de eficiencia y productividad dentro de las empresas. (Díaz, 2021); tiempo de respuesta ante una interrupción de agua potable, donde se puede definir el tiempo de espera que perciben los usuarios ante una rotura de tubería, mantenimiento de redes, limpieza de reservorios, etc.; tiempo de respuesta ante una interrupción de alcantarillado donde se puede definir el tiempo de espera que perciben los usuarios ante un aniego, rotura de tubería, mantenimiento de redes de alcantarillado, limpieza de sifones, etc. (Torres, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque, Tipo y Diseño de investigación

El modelo científico de la presente investigación o paradigma es positivista, prediccionista, método hipotético deductivo; la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo aplicada ya que es de aplicación nacional y con los resultados obtenidos y estadística mostrada se prueba las hipótesis realizadas, y su diseño metodológico es no experimental de corte transversal, el nivel de la investigación tiene un alcance correlacional (Ocaña et al. 2019), y que se relaciona entre dos o más variables en un momento indicado, por lo que se tiene en este tipo de estudio no experimentales ya que no se lleva a cabo una alteración directa de los fenómenos investigados. (Robledo et al. 2017), solo se observa la variable como es natural; en relación al corte transversal nos indica que la obtención de datos se realizara en un mismo espacio de tiempo (Ocaña.2019).

3.2. Variables de estudio y operacionalización

En el presente estudio se tiene a V1: satisfacción del usuario y V2: prestación de los servicios de saneamiento, son variables, que, según su naturaleza de estudio, es una variable cualitativa y su escala de medición seria la escala ordinal tipo Likert (Guidi; 2023).

Variable 1: satisfacción del usuario.

Definición conceptual: es un constructo multidimensional que refleja la evaluación subjetiva y emocional que un individuo realiza respecto a su experiencia global del servicio. Esta evaluación se basa en la percepción del usuario acerca de la calidad, utilidad y cumplimiento de expectativas asociadas con la entidad en cuestión. La satisfacción del usuario no solo abarca aspectos tangibles, como la eficiencia y funcionalidad, sino también elementos intangibles, como la experiencia emocional, la percepción del valor (Huaraca, Delgado, Tapia & Agreda; 2021)

Definición operacional: se mide mediante la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos que capturan la evaluación subjetiva de los usuarios. Esto incluye encuestas estructuradas, análisis de retroalimentación directa, métricas de desempeño del producto o servicio, y la observación de patrones de comportamiento y preferencias. Los indicadores operativos pueden abarcar aspectos específicos como la atención oportuna, sostenibilidad, disponibilidad, accesibilidad y educación sanitaria, conformado por 24 ítems. (Cabana, Montero & Aguilera 2019).

Variable 2: prestación de los servicios de saneamiento

Definición conceptual: se refiere al conjunto de gestión de partidas a ejecutar con el objetivo de asegurar el suministro seguro y eficiente de agua potable, la gestión adecuada de aguas residuales y la correcta disposición de desechos sólidos. Esta dimensión conceptual abarca la planificación, construcción, operación y mantenimiento de infraestructuras relacionadas con el agua, así como la implementación de estrategias para fomentar la preservación del medio ambiente, la salud colectiva y la conciencia social dentro de la comunidad (Cruz & Centeno; 2020).

Definición operacional: la ejecución de los servicios de saneamiento involucra una secuencia de actividades y procedimientos que abarcan desde la edificación y cuidado de infraestructuras para suministrar agua hasta la aplicación de tecnologías para tratar aguas residuales. La medición operacional implica la cobertura, continuidad, calidad y capacidad técnica, conformado por 21 ítems. (Cabezas, Andrade, & Torres; 2018)

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

La población de nuestro estudio ha sido conformada en la población urbana del distrito de Huambo atendida por la Empresa Prestadora para el 2023, que serán 200 usuarios. La muestra representativa del presente estudio estará conformada por la población urbana del distrito de Huambo atendida por la Empresa Prestadora para el 2023, que serán 169 usuarios. Correspondió un

muestreo no probabilístico y por convenir al estudio. La unidad de análisis corresponde a un usuario de la población urbana del distrito de Huambo atendida por la Empresa Prestadora para el 2023 (Cáceres et al.,2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio se utilizó un cuestionario como herramienta para evaluar la satisfacción del usuario, dividida en cinco aspectos o dimensiones distintas, atención oportuna, sostenibilidad, disponibilidad, accesibilidad y educación sanitaria. Las dimensiones del instrumento están respaldadas por fundamentos teóricos de Rosasco Gerkes (2022), el uso del cuestionario es necesario para evaluar la satisfacción del usuario. que fue realizado por la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria. que fue adaptado por Hernandez en 2023. Compuesto de 5 aspectos, 24 elementos, escala de categorías.

Además, este análisis se basó en la utilización de un cuestionario como herramienta para evaluar la calidad de los servicios de saneamiento. Este cuestionario se dividió en cuatro dimensiones clave: cobertura, continuidad, calidad y capacidad técnica. Estas dimensiones del instrumento se fundamentan en el trabajo teórico de Rosasco Gerkes en 2022. Para medir la entrega de servicios de saneamiento se empleó un cuestionario adaptado por Hernández en 2023, basado en el realizado por la Asociación Interamericana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental.

En cuanto a la autenticidad, se logró mediante la validación de tres especialistas en gestión pública con experiencia comprobada en el campo, comprobada se muestra en el certificado de registro SUNEDU (consulte en el anexo 5). La provisión de servicios de saneamiento. Los expertos validaron y ajustaron el instrumento, siguiendo el trabajo de (Hernández; 2023).

Tabla 1*Validación del Juicio de Expertos*

N°	Grado Académico	Experto Validador	Dictamen
1	Magister	Monroy Luque Vladimir	Aplicable
2	Magister	Sedano Córdova Oscar Eduardo	Aplicable
3	Magister	Cachique Upiachihua Royer	Aplicable

En relación a la confiabilidad, el 20 de noviembre de 2023 se llevó a cabo una prueba preliminar con 20 usuarios, los cuales no formaron parte de la muestra principal. Esta fase piloto se realizó con usuarios de una empresa de saneamiento en el distrito de Huambo, utilizando un formulario de Google. Una vez que la información fue codificada y tabulada, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach para asegurar la confiabilidad de ambos instrumentos. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: para los 24 ítems relacionados con la satisfacción del usuario, se obtuvo un coeficiente alfa de 0,8523, indicando una confiabilidad adecuada; mientras que para los 21 ítems acerca de la entrega de servicios de saneamiento se logró un coeficiente alfa de 0,8577, también demostrando una buena confiabilidad. (Ocaña, 2019).

Tabla 2*Análisis de fiabilidad de los instrumentos*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Satisfacción del usuario	0.8523	24
Prestación de los servicios de saneamiento	0.8577	21

3.5. Procedimiento para recolección de datos

Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

En la presente investigación se solicitó el requerimiento a la más alta autoridad del gobierno local de Huambo, detallando los puntos más importantes del presente estudio como la guía de llenado de la encuesta.

Aplicación del instrumento de recolección de datos

La recopilación de información se realizó en el mes de noviembre en el presente año. A todos los usuarios encuestados se le informará sobre el propósito del estudio, se asegurará la confidencialidad de sus respuestas y se les explicará que los resultados se utilizarán únicamente con fines académicos. Es importante mencionar que completar el cuestionario requerirá aproximadamente unos 20 minutos.

3.6. Métodos de análisis de datos

En este trabajo se utilizó la estadística descriptiva para analizar la información recolectada. Esta herramienta nos permitió examinar los datos mediante tablas de frecuencia y gráficos. El proceso de la información se realizó con Excel y se realizó la prueba de hipótesis utilizando el programa SPSS V.26. Además, se crearon tablas de distribución de frecuencias y se elaboraron representaciones gráficas estadísticas. (Cáceres et al., 2018). “Para lograr el objetivo trazado, utilizó el coeficiente de correlación de Tau_b Kendall”.

3.7. Aspectos éticos

La tesis se ha desarrollado manteniendo los principios científicos y éticos, como la responsabilidad y la honestidad, tanto en el enfoque metodológico como en la obtención de datos, garantizando la integridad y la veracidad de los datos. Los resultados logrados y recabados se usarán únicamente con propósitos académicos.

Se preserva la confidencialidad de las personas encuestadas, manteniendo en reserva sus nombres. (Cáceres et al., 2018).

Se pedirá permiso a todas las instituciones que forman parte de la provisión de servicios de saneamiento, siendo estas Sedapal y Sunass las entidades implicadas. (Cáceres et al.,2018).

Los especialistas que colaboraron en la realización de las encuestas lo hicieron de forma voluntaria y consciente, entendiendo completamente las implicaciones de su participación. Además, tenían claro que la información recopilada se utilizaría exclusivamente con fines académicos y se resguardará la identidad de los encuestados. (Cáceres et al.,2018).

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

En concordancia con la variable satisfacción del usuario, y sus dimensiones atención oportuna, sostenibilidad, disponibilidad, accesibilidad y educación sanitaria, se realizó la valoración de los resultados implico la aplicación de la estadística descriptiva, de la encuesta con los usuarios se solicitó que determinaran información sobre la variable en estudio y sus respectivas dimensiones dentro del ámbito del distrito de Huambo, como resultado, se obtuvieron los siguientes resultados:

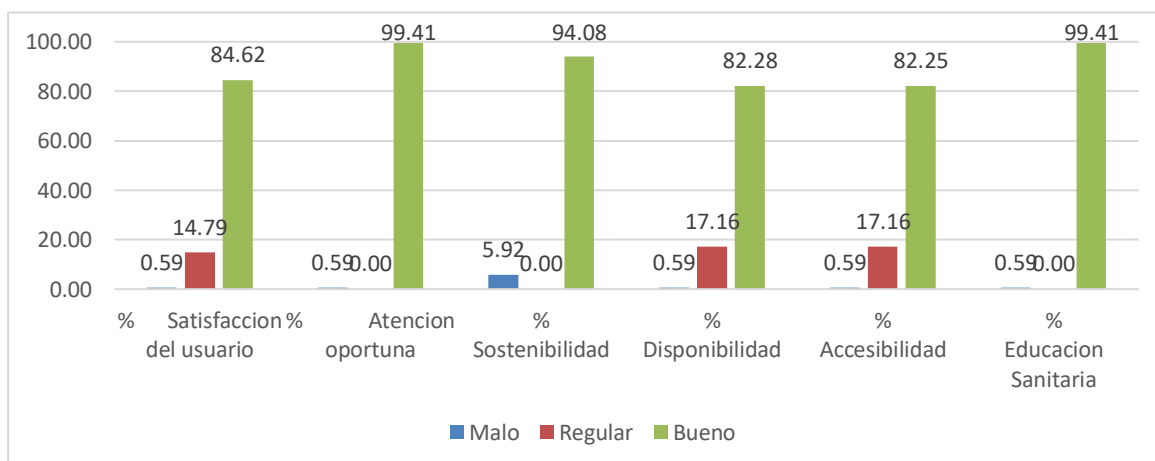
Tabla 3

Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones

Nivel	Satisfacción del usuario		D1. Atención oportuna		D2. Sostenibilidad		D3. Disponibilidad		D4. Accesibilidad		D5. Educación sanitaria	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	1	0,59	1	0,59	10	5,92	1	0,59	1	0,59	1	0,59
Regular	25	14,79	0	0	0	0	29	17,16	29	17,16	0	0
Bueno	143	84,62	168	99,41	159	94,08	139	82,25	139	82,25	168	99,41
Total	169	100	169	100	169	100	169	100	169	100	169	100

Figura 1

Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones



Interpretación: se deduce de la tabla 3, los 169 usuarios encuestados sobre la variable independiente de satisfacción del usuario, es el 0,59 % (1) evaluó este nivel como malo, asimismo el 14,79 % (25) ha definido como regular y por último el 84,62 % (143) como bueno. Sobre las dimensiones, empezando por la dimensión de atención oportuna, el 0,59 % (1) fue considerado como malo, ninguno se ubicó en nivel regular y el 99,41 % (168) en un nivel bueno. Respecto a la sostenibilidad, el 5,92 % (10) se catalogó como malo, ninguno como regular y el 94,08 % (159) como bueno. Para la disponibilidad, el 0,59 % (1) fue calificado como malo, el 17,16 % (29) como regular y el 82,25 % (139) como bueno. En relación con la accesibilidad, el 0,59 % (1) fue evaluado como malo, el 17,16 % (29) como regular y el 82,25 % (139) como bueno. Finalmente, en la dimensión de educación sanitaria, el 0,59 % (1) fue calificado como malo, ninguno como regular y el 99,41 % (168) como bueno.

En concordancia con la variable prestación de los servicios de saneamiento, y sus dimensiones cobertura, continuidad, calidad y capacidad técnica, se realizó la valoración de los resultados implico la aplicación de la estadística descriptiva, de la encuesta con los usuarios se solicitó que determinaran información sobre la variable en estudio y sus respectivas dimensiones dentro del ámbito del distrito de Huambo, como resultado, se obtuvieron los siguientes resultados:

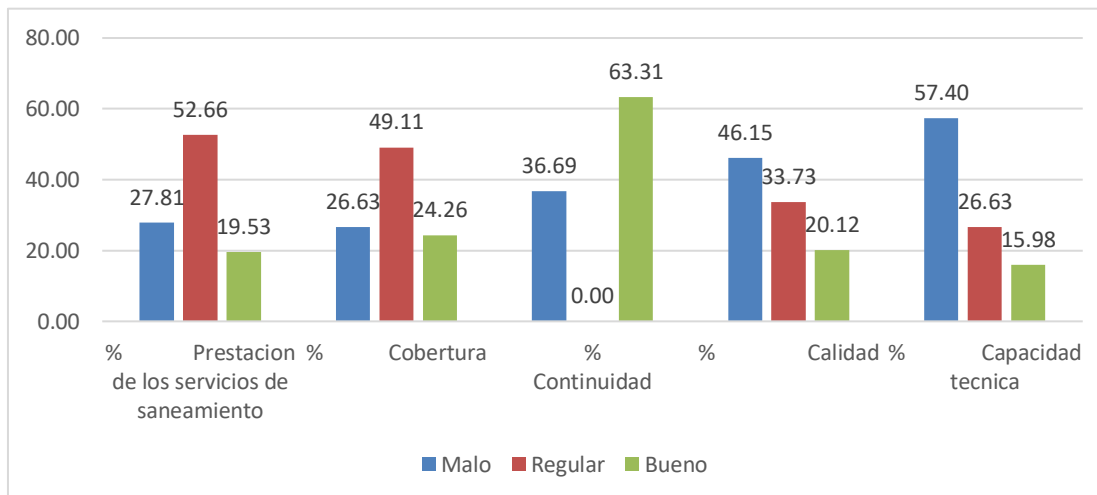
Tabla 4

Distribución de frecuencias de la variable prestación de los servicios de saneamiento y sus dimensiones

Nivel	Prestación de los servicios de saneamiento		D1. Cobertura		D2. Continuidad		D3. Calidad		D4. Capacidad técnica	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	47	27,81	45	26,63	62	36,69	78	46,15	97	57,4
Regular	89	52,66	83	49,11	0	0	57	33,73	45	26,63
Bueno	33	19,53	41	24,26	107	63,31	34	20,12	27	15,98
Total	169	100	169	100	169	100	169	100	169	100

Figura 2

Distribución de frecuencias de la variable prestación de los servicios de saneamiento y sus dimensiones



Interpretación: tras examinar los datos de la Tabla 4, se evidencia que, entre los 169 usuarios encuestados, el 27,81 % (47) evaluaron el suministro de servicios de saneamiento como un nivel malo, por eso mismo, el 52,66 % (89), ha sido menciona como regular y por último el 19,53 % (33) como un nivel bueno. En cuanto a las dimensiones específicas, en cobertura, se planteó que el 26,63 % (45) la consideraron nivel malo, el 49,11 % (83) nivel regular y el 24,26 % (41) nivel bueno. Respecto a la continuidad, el 36,69 % (62) fue calificado como nivel malo, ningún usuario como un nivel regular, partiendo de ello, el 63,310 % (107) como nivel bueno. En relación a la calidad, el 46.15 % (78) obtuvo un nivel malo, por eso el 33,730 % (57) un nivel regular, finalizando un 20,120 % (34) con un nivel bueno. Resumiendo, en capacidad técnica, el 57,400 (97) fue catalogado en un nivel malo, 26,630 % (45) en un nivel regular, concluyendo el 15.980 % (27) en un nivel bueno.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la prestación de los servicios de saneamiento, en una empresa prestadora de saneamiento, distrito de Huambo, 2023

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la prestación de los servicios de saneamiento, en una empresa prestadora de saneamiento, distrito de Huambo, 2023

Tabla 5

Correlación de las variables de satisfacción del usuario y prestación de los servicios de saneamiento

Variable/ Variable		V2. Prestación de los servicios de saneamiento
V1.	Coefficiente de correlación Tau_b Kendall	0,266
Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	0,0004830**
	N	169

Fuente: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación: tras el análisis detallado en la Tabla 5, se obtuvo un valor de significancia de 0,000483. En consecuencia, lo cual es inferior al umbral significativo estándar de 0,05, entendiéndose que la relación determinada es estadísticamente significativa con un alto grado de certeza. El coeficiente de correlación de Tau_b Kendall se posicionó en 0,266, lo cual indica una correlación de naturaleza positiva baja o débil. Es decir, si se acrecentaba la satisfacción del usuario, era un indicativo de que también acrecentaba la prestación de los servicios de saneamiento o de manera recíproca si se restringía la satisfacción del usuario, era un indicativo de que se restringía la prestación de servicios de saneamiento.

Decisión: se procede a descartar la hipótesis nula, confirmando nuestra hipótesis alternativa y demostrando la correlación entre las variables.

Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la cobertura, en una empresa prestadora de saneamiento, distrito de Huambo, 2023.

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la cobertura, en una empresa prestadora de saneamiento, distrito de Huambo, 2023.

Tabla 6

Correlación de la variable satisfacción del usuario con la dimensión cobertura de la variable prestación de los servicios de saneamiento

Variable/ dimensión	Dimensión 1: Cobertura
V1. Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Tau_b Kendall 0,252 Sig. (bilateral) 0,001** N 169

Fuente: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación: tras el análisis detallado en la Tabla 6, se obtuvo un valor de significancia de 0,001. En consecuencia, lo cual es inferior al umbral significativo estándar de 0,05, entendiéndose que la relación determinada es estadísticamente significativa con un alto grado de certeza. El coeficiente de correlación de Tau_b Kendall se posicionó en 0,252, lo cual indica una correlación de naturaleza positiva baja o débil. Es decir, si se acrecentaba la satisfacción del usuario, era un indicativo de que también acrecentaba la cobertura o de manera recíproca si se restringía la satisfacción del usuario, era un indicativo de que se restringía la cobertura.

Decisión: se procede a descartar la hipótesis nula, confirmando nuestra hipótesis alternativa y demostrando la correlación entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión cobertura.

Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la continuidad, en una empresa prestadora de saneamiento, distrito de Huambo, 2023.

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la continuidad, en una empresa prestadora de saneamiento, distrito de Huambo, 2023.

Tabla 7

Correlación de la variable satisfacción del usuario con la dimensión continuidad de la variable prestación de los servicios de saneamiento

Variable/ dimensión	Dimensión 2: Continuidad
V1. Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Tau_b Kendall 0,23 Sig. (bilateral) 0,003** N 169

Fuente: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación: tras el análisis detallado en la Tabla 7, se obtuvo un valor de significancia de 0,003. En consecuencia, lo cual es inferior al umbral significativo estándar de 0,05, entendiéndose que la relación determinada es estadísticamente significativa con un alto grado de certeza. El coeficiente de correlación de Tau_b Kendall se posicionó en 0,23, lo cual indica una correlación de naturaleza positiva baja o débil. Es decir, si se acrecentaba la satisfacción del usuario, era un indicativo de que también acrecentaba la continuidad o de manera recíproca si se restringía la satisfacción del usuario, era un indicativo de que se restringía la continuidad.

Decisión: se procede a descartar la hipótesis nula, confirmando nuestra hipótesis alternativa y demostrando la correlación entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión continuidad.

Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad, en una empresa prestadora de saneamiento, distrito de Huambo, 2023.

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad, en una empresa prestadora de saneamiento, distrito de Huambo, 2023.

Tabla 8

Correlación de la variable satisfacción del usuario con la dimensión calidad de la variable prestación de los servicios de saneamiento

Variable/ dimensión		Dimensión 3: Calidad
V1. Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Tau_b Kendall	0,151
	Sig. (bilateral)	0,049**
	N	169

Fuente: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación: tras el análisis detallado en la Tabla 8, se obtuvo un valor de significancia de 0,049. En consecuencia, lo cual es inferior al umbral significativo estándar de 0,05, entendiéndose que la relación determinada es estadísticamente significativa con un alto grado de certeza. El coeficiente de correlación de Tau_b Kendall se posicionó en 0,151, lo cual indica una correlación de naturaleza positiva muy baja o muy débil. Es decir, si se acrecentaba la satisfacción del usuario, era un indicativo de que también acrecentaba la calidad o de manera recíproca si se restringía la satisfacción del usuario, era un indicativo de que se restringía la calidad.

Decisión: se procede a descartar la hipótesis nula, confirmando nuestra hipótesis alternativa y demostrando la correlación entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión calidad.

Hipótesis Específica 4

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la capacidad técnica, en una empresa prestadora de saneamiento, distrito de Huambo, 2023.

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la capacidad técnica, en una empresa prestadora de saneamiento, distrito de Huambo, 2023.

Tabla 9

Correlación de la variable satisfacción del usuario con la dimensión capacidad técnica de la variable prestación de los servicios de saneamiento

Variable/ dimensión	Dimensión 4: Capacidad técnica
V1. Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Tau_b Kendall 0,223 Sig. (bilateral) 0,004** N 169

Fuente: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación: tras el análisis detallado en la Tabla 9, se obtuvo un valor de significancia de 0,223. En consecuencia, lo cual es inferior al umbral significativo estándar de 0,05, entendiéndose que la relación determinada es estadísticamente significativa con un alto grado de certeza. El coeficiente de correlación de Tau_b Kendall se posicionó en 0,223, lo cual indica una correlación de naturaleza positiva baja o débil. Es decir, si se acrecentaba la satisfacción del usuario, era un indicativo de que también acrecentaba la capacidad técnica o de manera recíproca si se restringía la satisfacción del usuario, era un indicativo de que se restringía la capacidad técnica.

Decisión: se procede a descartar la hipótesis nula, confirmando nuestra hipótesis alternativa y demostrando la correlación entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión capacidad técnica.

V. DISCUSIÓN

Según los resultados presentados previamente, el valor de correlación Tau_b Kendall de 0.266 señala relación significativa entre las variables. Se identifica una correlación débilmente positiva entre la satisfacción del usuario y la prestación de servicios de saneamiento en los usuarios de una empresa prestadora. Esta correlación positiva baja sugiere que a medida que la satisfacción del usuario aumenta, también lo hace la calidad en la entrega de servicios de saneamiento, o viceversa. En otras palabras, estas variables tienen una relación directa, indicando que, si una variable disminuye, la otra también lo hace. Estos hallazgos coinciden con la teoría del "Acceso universal a los servicios de agua potable y saneamiento", que señala que la mejora en la operación y mantenimiento tiene un impacto positivo en la experiencia y beneficio de los usuarios.

En relación a las dimensiones estudiadas en las hipótesis específicas, se puede señalar que cuatro de ellas (cobertura, continuidad y capacidad técnica, con coeficientes de correlación de 0.252, 0.23, 0.223 respectivamente) muestran una correlación positiva baja en relación con la prestación de servicios de saneamiento. Respecto a la dimensión de calidad, presenta una correlación muy baja positiva de 0.151 con la misma variable. En conjunto, todas las dimensiones analizadas tienen un nivel de significancia bilateral inferior a 0.05, lo que conlleva a la aceptación de las hipótesis alternativas, indicando así la existencia de una relación entre estas dimensiones y la prestación de servicios.

Los resultados revelan una interrelación entre las diversas facetas que componen la satisfacción del usuario y la calidad de los servicios de saneamiento proporcionados. Estos descubrimientos se alinean con la perspectiva de Sánchez (2021), quien define la satisfacción del usuario como la evaluación subjetiva de la operatividad y mantenimiento adecuado de los servicios de agua y alcantarillado, asegurando niveles de cobertura, continuidad y calidad apropiados para satisfacer las necesidades diarias. Además, estos hallazgos concuerdan con las ideas planteadas por Sánchez,

quien subraya la importancia fundamental de administrar eficazmente todos los procesos relacionados con la gestión y eficiente manejo de los servicios básicos residuales para asegurar la satisfacción del usuario.

Realizando la validación de los hallazgos de esta investigación y su comparación con estudios previos en la comunidad científica, se puede mencionar el trabajo de Alegre (2023). Este estudio vincula la calidad de los servicios con la satisfacción del usuario, revelando una correlación positiva significativa de 0.53, con un nivel de significancia bilateral de 0.012, basado en una muestra de 140 usuarios.

Además de ello el magíster, lleva a cabo un estudio de correlación entre las diversas dimensiones de la calidad de los servicios (calidad del agua potable, continuidad y presión) y la satisfacción de los usuarios. Esto arroja una correlación significativa positiva, con coeficientes de correlación de 0.323, 0.384 y 0.589 respectivamente. En resumen, este análisis sugiere que conforme los valores de las distintas dimensiones de la calidad de los servicios aumentan, también lo hace la satisfacción de los usuarios.

Los resultados de Alegre coinciden con los hallazgos de este estudio, ya que los coeficientes de correlación de Tau_b Kendall revelan una conexión directa entre las variables y sus respectivas dimensiones. Estos indican que, al aumentar la satisfacción del usuario, también se eleva la calidad de los servicios. Esto subraya la importancia vital de la satisfacción del usuario, ya que las empresas de saneamiento centran sus esfuerzos en garantizarla. Esto se consigue mediante el control de calidad del agua, cumpliendo con las normativas nacionales correspondientes, asegurando una alta continuidad del servicio y manteniendo una presión mínima de 15 psi, de acuerdo con lo establecido en las normativas nacionales de construcción.

Continuando con la comparación de resultados paralelos, Pérez (2018) examina también variables similares. En su investigación, identifica una correlación positiva significativa de 0.503, con una significancia bilateral de

0.012, basada en una muestra de 90 usuarios, cifras similares a las obtenidas en este estudio.

Además, la investigadora lleva a cabo un análisis de correlación entre las dimensiones de la satisfacción del usuario (disponibilidad, accesibilidad y sostenibilidad) con la variable de prestación de los servicios de saneamiento. Los resultados señalan una correlación positiva en todas las dimensiones analizadas junto con la variable estudiada. Esto implica que a medida que aumentan los valores de la dimensión humana y oportunidad, también aumenta la seguridad del paciente.

Los descubrimientos de Pérez reflejan los resultados obtenidos en este estudio. Los coeficientes de correlación de Tau_b Kendall indican que conforme la satisfacción del usuario aumenta, también lo hace la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento.

Al analizar las diferencias y similitudes entre los hallazgos de esta investigación y los de otros estudios en el campo científico en términos de discrepancia, se destaca el trabajo de Ascarza (2020), quien examinó la relación entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción de los usuarios. Sus resultados mostraron una distribución normal, lo que condujo al uso del coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la correlación. En contraste, en este estudio, los resultados exhibieron una distribución no normal, lo que llevó a la elección del coeficiente de correlación Tau_b Kendall. En relación con Ascarza, su coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.042, lo que indica una correlación positiva entre las variables.

Continuando con la comparación divergente, el trabajo de Diaz (2021) se centra en la relación entre la capacidad en gestión y la calidad en la prestación de servicios de saneamiento. Según los resultados de su investigación, se identificó una correlación significativamente alta de 0.883, con una significancia bilateral de 0.013, basada en una muestra de 66 usuarios. Es relevante destacar que la distribución de datos que obtuvo mostró un patrón de

distribución normal, lo que llevó a utilizar el método del Chi Cuadrado en su análisis inferencial.

La asociación encontrada entre las dimensiones de capacidad institucional, contingencias y capacidad técnica con la variable de capacitación en gestión evidenció una correlación positiva notable en relación con la calidad de los servicios prestados (con coeficientes de correlación de 0.116, 0.642 y 0.05 respectivamente). Esto señala que al incrementar estas dimensiones, también se eleva la calidad en la entrega de los servicios, o viceversa. Por ende, estas dimensiones y la variable están interrelacionadas directamente en proporción.

Los resultados obtenidos por Díaz contrastan con los hallazgos de esta investigación, ya que la correlación entre la capacitación en gestión y la calidad de la prestación de servicios es significativamente más alta en su estudio que en el presente análisis. Esto podría explicarse por las diferencias en las muestras: en su investigación, el 47 % de los encuestados calificaron la gestión de servicios de saneamiento como regular y el 4 % como malo, mientras que las percepciones sobre la prestación de servicios mostraron que el 30.3 % es buena, el 22.73 % es regular y el 46.97 % es mala. Los resultados varían, donde el 84.62 % de los encuestados consideran la satisfacción como buena y el 14.79 % como regular. En cuanto a la prestación de los servicios de saneamiento, el 19.53 % es clasificado como bueno, el 52.66 % como regular y el 27.81 % como malo.

En un enfoque contrastante, se encuentra el estudio de Sánchez (2022), donde se examinó la conexión entre la calidad del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios domésticos. Sus hallazgos destacan una correlación positiva altamente significativa, obteniendo un valor de 0.813 y una significancia bilateral de 0.000, basándose en una muestra de 137 usuarios. En contraposición, en este análisis, se identificó una correlación positiva, pero de menor magnitud. Sánchez también evaluó la relación entre la satisfacción de los usuarios y las dimensiones tangibles e intangibles de la calidad del servicio, revelando coeficientes de correlación de 0.792 y 0.916, respectivamente. Esto

sugiere que a medida que estas dimensiones de calidad del servicio de saneamiento aumentan, la satisfacción de los usuarios también lo hace, evidenciando una relación directamente proporcional entre estas variables en su investigación.

Los resultados de la investigación de Sánchez muestran discrepancias significativas con los hallazgos de este estudio. Esto se debe a que en su análisis, la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y el cumplimiento de los estándares establecidos para la satisfacción de los usuarios arrojó correlaciones muy altas (coeficiente de correlación de 0.813). En comparación, en este estudio, el coeficiente de correlación fue considerablemente más bajo (0.266), interpretado como una correlación positiva baja. Está marcada diferencia indica una notable variación entre los coeficientes obtenidos en ambos estudios.

La metodología utilizada en esta tesis ha sido sometida a un análisis minucioso mediante la herramienta de la matriz FODA. Al evaluar internamente las fortalezas y debilidades, se destacan varios puntos fuertes. La investigación, al ser de naturaleza básica, se revela como fundamental, abriendo el camino para futuros estudios. La muestra, estadísticamente determinada, resulta representativa de la población, lo que permite generalizar los resultados. La naturaleza cuantitativa del estudio facilitó la explicación de tendencias a través del análisis estadístico de datos, pruebas de hipótesis, y la aplicación de teorías conceptuales y elementos cuantificables, requisitos esenciales en estudios de este tipo.

En relación con las debilidades del diseño de la investigación, se considera que al ser un estudio correlacional, su enfoque está exclusivamente en establecer la relación entre las variables, lo que limita su alcance a este propósito. Además, al ser de corte transversal, su ámbito temporal se restringe al periodo en el que se recopilan los datos, ya que no pudo llevarse a cabo un seguimiento longitudinal debido a las restricciones de tiempo establecidas para la realización de la investigación. Por esa razón, se optó por un enfoque transversal.

En el análisis externo, enfocado en las oportunidades y amenazas, se destaca que, al ser el estudiante de posgrado empleado en la empresa prestadora, existe la posibilidad de obtener una perspectiva más completa de la gestión operativa de los sistemas de agua y saneamiento. Además, esta situación se considera beneficiosa para facilitar la coordinación con todas las áreas de la entidad y el acceso a los usuarios, tanto para realizar la prueba piloto como para aplicar los instrumentos en la muestra posteriormente.

Se consideran amenazas importantes ciertos desafíos vinculados a la geografía diversa del país, ya que cada sistema de suministro de agua y alcantarillado requiere tecnologías específicas, lo que demanda una capacitación especializada para el personal de cada empresa. Esta diversidad técnica puede llevar a dificultades en la prestación de servicios por parte de los técnicos operativos, quienes a menudo se enfrentan a problemas complejos derivados de las particularidades de los sistemas de suministro. Además, otra amenaza identificada en la realización de esta investigación fue la imposibilidad de llevar a cabo el proceso de manera presencial, lo que llevó a optar por un formulario digital a través de Google para obtener el consentimiento y realizar las encuestas. A pesar de haber adaptado el proceso al formato digital, surgió un obstáculo adicional: por motivos éticos, se requería la autorización institucional para llevar a cabo las investigaciones, lo que generó restricciones de tiempo y se convirtió en una amenaza para el desarrollo de la investigación.

La investigación es de gran relevancia dado que los ingenieros responsables de la administración operacional tienen un papel fundamental en garantizar la satisfacción del usuario. Su capacidad para cumplir con los propósitos trazados por la entidad y que son regulados por Sunass, según el plan maestro optimizado, contribuye directamente a aumentar la eficiencia y el rendimiento, la reducción de tiempos ante posibles interrupciones del servicio y la preparación para situaciones de emergencia o desastre en los sistemas de saneamiento.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la correlación entre la satisfacción del usuario y la prestación de los servicios de saneamiento es de una correlación positiva baja o débil, lo que indica que, si se acrecentaba la satisfacción del usuario, era un indicativo de que también acrecentaba la prestación de los servicios de saneamiento o de manera recíproca si se restringía la satisfacción del usuario, era un indicativo de que se restringía la prestación de servicios de saneamiento.
2. En relación a la cobertura de la prestación de los servicios de saneamiento, se encontró una correlación positiva baja o débil con la satisfacción del usuario. Esto implica que, las mejoras en la satisfacción del usuario están asociadas con una mayor cantidad de población que tiene el servicio.
3. En relación a la continuidad de la prestación de los servicios de saneamiento, se encontró una correlación positiva baja o débil con la satisfacción del usuario. Esto implica que, las mejoras en la satisfacción del usuario están asociadas con una mayor cantidad de horas de la gestión del agua a la población.
4. En relación a la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento, se encontró una correlación positiva muy baja o muy débil con la satisfacción del usuario. Esto implica que, las mejoras en la satisfacción del usuario están asociadas con una mejora de la percepción de los estándares físicos, bacteriológicos del agua.
5. En relación a la capacidad técnica de la prestación de los servicios de saneamiento, se encontró una correlación positiva baja o débil con la satisfacción del usuario. Esto implica que, las mejoras en la satisfacción del usuario están asociadas con el tiempo de respuestas ante una interrupción del servicio independientemente de su origen, si es programada o imprevista.

VII. RECOMENDACIONES

Se propone a la alta dirección de la empresa prestadora y al alcalde del gobierno local de Huambo considerar resultados, análisis y recomendaciones de este estudio. Se presentan datos estadísticos relevantes respaldados por un proceso científico riguroso, evidenciando una correlación directa entre las variables estudiadas. Esta relación implica que, al modificar una variable, la otra se comportará en la misma dirección. Dado que garantizar el agua y el saneamiento es un objetivo de desarrollo crucial, se recomienda fortalecer las áreas gerenciales para aumentar la complacencia del usuario.

Se aconseja a los directivos y ejecutivos de la empresa prestadora considerar los hallazgos de este estudio, ya que ofrece datos estadísticos relevantes respaldados por un proceso científico riguroso. Se demuestra una correlación entre las variables estudiadas, indicando una relación directamente proporcional. Esto significa que, si se modifica una variable, la otra seguirá la misma dirección. Dado el objetivo del desarrollo para asegurar el agua y saneamiento, se sugiere que los profesionales pertinentes fortalezcan las actividades de tratamiento, distribución y recolección de la gestión del servicio básico para mejorar la satisfacción del usuario.

Se sugiere que los ingenieros de campo, técnicos responsables de los servicios de saneamiento y futuros investigadores realicen un análisis comparativo por áreas gerenciales, como el tratamiento del agua, el manejo de desagües, las interrupciones del servicio, entre otros aspectos.

REFERENCIAS

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. (2019). *Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. Management Science Letters*. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Aguirre-Landa, J., Pillaca-Janampa, C., & Quispe-Rupaylla, R. (2021). *Relations between service quality and customer retention of the mobile service in telephone operator. Digital Publisher*. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.459>
- Al-Ababneh, M. M., Masadeh, M. A., Al-Shakhsheer, F. J., & Ma'moun, A. H. (2018). *The impact of internal service quality on job satisfaction in the hotel industry. Research in Hospitality Management, 8(1), 55-62*. <https://doi.org/10.1080/22243534.2018.1501182>
- Al Hubaishi, H., & Ali, A. (2021). *Impact of Infrastructure Service Quality on Residents' Satisfaction in the United Arab Emirates (UAE), the Case of Ajman Emirate. Open Journal of Business and Management, Vol. 9(6), November 2021. Ajman Statistics and Competitiveness Center, Ajman, United Arab Emirates. DOI: https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.96161*.
- Alegre Meza, S. Z. (2023). *Calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción de los usuarios de la EPS Chavín S.A., Caraz, 2022. (Tesis de maestría, Maestría en Gestión Pública, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, Universidad, Lima, Perú)*. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112043/Alegre_MSZ-SD.pdf?sequence=1
- Ali, S., Umer, A., Asif, M., & Samad, A. (2020). *Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. The TQM Journal*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-02-2020-0019/full/html>
- Alvarado, J., & Marrache, I. (2021). *Agua y Saneamiento en el Perú: Estado, retos*

y reflexiones. *Revista de la Pontificia Universidad Católica del Perú*, 19, 383-410.

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/24314/23121>

Andrade, J., Ramírez, E., & Montaña, J. (2020). Quality of the home public service of electricity supply in Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35194/37237>

Aro, V. (2022). *Gestión Municipal y el Servicio de Agua y Saneamiento en el Centro Poblado de Colquepata, Cusco 2022*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109538?locale-attribute=es>

Ascarza, W. (2020). *Calidad de la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO, 2020*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49667>

Becerra-Canales, B., Pecho-Chávez, L., & Gómez-León, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. *Revista médica Panacea*. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>

Betancourt, J., & Garzón, L. (2019). Las políticas de saneamiento básico como reto regional y parte fundamental en el desarrollo humano. *Revista de Investigación, Ciencia y Tecnología*, 6(6), 41-55. <https://revistascedoc.com/index.php/rict/article/view/121>

Bustamante, U., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo ServquaL. *Revista Empresarial*. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarialucsg/article/view/159/167>

Cabana, S., Montero, J., & Aguilera, M. (2019). *Modelación Multivariada de la*

- Satisfacción de Usuarios de Salud Primaria como Influencia del Pensamiento de Diseño (Design Thinking). Accesibilidad tecnológica.*
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600211>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica.*
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cáceres, F., Parra, L., & Pico, O. (2018). *Health-related quality of life in the general population of Bucaramanga, Colombia. Revista de Salud Pública.* 20 (2), 147-154. <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.43391>
- Cahui, E., Tudela, J., & Huamaní, A. (2019). *Determinantes socioeconómicos en la estimación de la disponibilidad a pagar del proyecto de agua potable y saneamiento en el centro poblado de Paxa, distrito de Tiquillaca – Puno 2017. Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo,* 10(1), 81-91. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.10.1.332>
- Coral, O. (2021). *Calidad del servicio de saneamiento y satisfacción del usuario en el Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, 2021. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Recuperado de*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73326?locale-attribute=es>
- Cruz Zuniga, N., & Centeno Mora, E. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio de abastecimiento de agua potable a partir de la percepción de personas usuarias: el caso en Cartago, Costa Rica. Revista de Ciencias Ambientales,* 54(1), 95-122. <http://dx.doi.org/10.15359/rca.54-1.6>
- Cuenca, J., Gallardo, K., & Domínguez-Gaibor, I. (2021). *Percepción social de la calidad y servicio de agua potable en la ciudad de El Coca, Orellana – Ecuador. Editorial CaMeRa, Global Water Journal,* 4(1), 001.
<https://doi.org/10.53313/gwj41-001>
- Díaz, J. (2021). *Capacitación en gestión y calidad de la prestación de servicios de saneamiento básico en Cachilgón, distrito San Juan – Cajamarca,*

- 2017-2019. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75643>
- Domínguez Serrano, J. (2023). Gestión de los servicios públicos de agua y saneamiento durante la crisis sanitaria por COVID-19 en México. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, (núm. 29), 179-205. Universidad Externado de Colombia. DOI: <https://doi.org/10.18601/21452946.n29.09>
- Ernesto, G. L. (2017). Acceso local a saneamiento básico: un análisis del plan departamental de aguas para el departamento de caldas desde la perspectiva institucional. [Tesis maestría, Universidad Nacional de Ingeniería].
<http://hdl.handle.net/20.500.14076/14052>
- Espinoza, G. (2021). Calidad de servicio y satisfacción en clientes del área comercial del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2020. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66625/Espinoza_RGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fariño-Cortez, J., Vera-Lorenti, F., Cercado-Mancero, A., Velasco-Donoso, A., LHuambo ico-Noriega, M., & Saldarriaga-Jiménez, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*,
<http://dx.doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.47.q52>
- Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*.
<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Gonzales-Abreu, A., Osornio-Ríos, R., Jaen-Cuellar, A., Delgado-Prieto, M., Antonino-Daviu, J., & Karlis, A. (2022). Advances in Power Quality Analysis Techniques for Electrical Machines and Drives: A Review. *Energies*, 15(5), 1909. <https://doi.org/10.3390/en15051909>
- Guerra-Chávez, J., Ramos-Valencia, M., González-Morales, L., & Barraqueta-Rojas, S. (2021). Evaluación de la calidad para un laboratorio de

- automatización de Industria 4.0. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*.
<https://doi.org/10.26423/rctu.v8i1.558>
- Guidi Gutiérrez, L. E. (2023). *La influencia del acceso al agua en el bienestar percibido y la disponibilidad a pagar la mejora del servicio de aguas: una aplicación en Sucre, Bolivia*. Universidad de Granada. Departamento de Economía Aplicada. <http://hdl.handle.net/10481/22245>
- Hallencreutz, J., & Parmler, J. (2019). *Important drivers for customer satisfaction – from product focus to image and service quality*. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1-10.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1594756>
- Haming, M., Murdifi, I., Syaiful, A. Z., & Putra, A. H. (2019). *The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retails company*. *The Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-34.
<https://doi.org/10.15722/jds.17.2.201902.25>
- Huaraca Aparco, R., Delgado Laime, M. del C., Tapia Tadeo, F., & Agreda Cerna, H. W. (2021). *Sostenibilidad del servicio de agua potable y disposición del cliente a pagarla*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95). Universidad del Zulia, Venezuela. ISSN: 1315-9984. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069613011>
- Huakisto, E., Belizário, G., & Tudela, J. (2020). *Disponibilidad a cooperar por los servicios de saneamiento rural*. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado*, 9(2), 1553-1565. <http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2020.2.1>
- López Moncada, G. (2023). *Calidad de la prestación de los servicios de saneamiento y satisfacción del usuario de la empresa SEDALIB, año 2020: Quality of the provision of sanitation services and user satisfaction of the company SEDALIB, year 2020*. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(4), 1013–1025.
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1278>
- Mejía, L. (2016). *Posibilidad transformadora*. *Revista Poises*, (36), 98-110.
<https://doi.org/10.21501/16920945.3192>
- Minaya Galarreta, V. J. E. (2023). *Calidad del tiempo de espera y la satisfacción*

- de atención de pacientes en un establecimiento de salud en Huambo .
(Tesis de maestría, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud,
Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/129329>
- Ocaña, A. O., & López, M., Isabel Arias. (2019). *Hacer decolonial: desobedecer a la metodología de investigación*. *Revista Poises*, (54), 37-51.
<https://bit.ly/3BHGHEn>
- Ojeda, J. (2020). *La calidad del agua y su impacto social*. *Revista Espacios*, 40(43), 1-13. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n43/19404313.html>
- Ortiz, L., Silva, F., & Martínez, G. (2020). *Objetivo de Desarrollo Sostenible: agua limpia y saneamiento*. *Revista Investigación Académica sin Frontera* (32), 1-22. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi32.319>
- Paredes, D. O. (2020). *La Gestión de las Satisfacción del usuario Frente al Agua Potable y Saneamiento Básico en el Departamento De La Guajira*. [Tesis maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia].
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/36654>
- Pérez, W. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de los servicios de agua y saneamiento rural del centro poblado de San Miguel de Quiñiri, distrito de Moya, provincia y región de Huancavelica, 2018*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Recuperado de
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32746>
- Quiroga Quispe, C. A. (2018). *Factores Que Limitan Una Implementación Efectiva De La Gestión De Servicios De Saneamiento* [Tesis maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.14076/14052>
- Ramos Willy, Valdez William, Miranda Jorge, Tovar Juan Carlos. *Influencia del acceso a servicios de agua y desagüe sobre las atenciones por enfermedad diarreica aguda en establecimientos del Ministerio de Salud. Estudio ecológico: Perú, enero a diciembre de 2020*. *Revista Peruana de Epidemiología* (14), 35-45.
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/3554125>
- Recalde, G. (2016). *Desigualdad y calidad de vida en la Patagonia. Una mirada*

- a la conurbación de Neuquén. *Revista Urbano Territorial*, (32), 219-232.
<https://doi.org/10.15446/bitacora.v32n1.95991>
- Reyes-Zavala, L. M., & Veliz-Valencia, M. N. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. Política y Conciencia (Edición núm. 57), Vol. 6(4), 570-591. ISSN: 2550 - 682X. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>.*
- Ria, F. (2013). *La calidad de vida compleja: referente organizacional para la política de seguridad social venezolana. Revista Visión Gerencial*, 19(2), 272–286.
https://www.researchgate.net/publication/348419655_La_calidad_de_vid_a_compleja_referente_organizacional_para_la_politica_de_seguridad_social
- Robledo, R., Agudelo, C., García, J., García, C., & Osorio, S. (2017). *Calidad de vida y ambiente en comunidades próximas a la actividad de minería industrial en Boyacá, Colombia. Revista de salud pública*, 19(4), 1-6.
<https://doi.org/10.15446/rsap.V19n4.70324>
- Sánchez, G. (2022). *Calidad del servicio de agua potable y su relación con la satisfacción en usuarios domésticos del distrito de Imperial, 2021. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95113>*
- Torres, F. (2018). *Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín-2018. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28774>*
- Víctor, H., & Castillo, B. (2021). *Importancia de la gestión regional del saneamiento: el paradigma del Estado de Santa Catarina en el uso del subsidio cruzado. Revista de Investigación Científica Universidad Nacional Autónoma de Huanta*, 3(1), 175-189.
<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.122>

ANEXOS

ANEXO 1. TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Título : SATISFACCION DEL USUARIO Y PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LA POBLACION URBANA DEL DISTRITO DE HUAMBO – RODRIGUEZ DE MENDOZA, 2023.

Autor : Hernandez Contreras Carlos Alberto

VARIABLE 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Satisfacción del usuario	Es un constructo multidimensional que refleja la evaluación subjetiva y emocional que un individuo realiza respecto a su experiencia global con un producto, servicio o sistema. Esta evaluación se basa en la percepción del usuario acerca de la calidad, utilidad y cumplimiento de expectativas asociadas con la entidad en cuestión. La satisfacción del usuario no solo abarca aspectos tangibles, como la eficiencia y funcionalidad, sino también elementos intangibles, como la experiencia emocional, la atención al cliente y la percepción de valor	Se mide mediante la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos que capturan la evaluación subjetiva de los usuarios. Esto incluye encuestas estructuradas, análisis de retroalimentación directa, métricas de desempeño del producto o servicio, y la observación de patrones de comportamiento y preferencias. Los indicadores operativos pueden abarcar aspectos específicos como la tasa de resolución de problemas, tiempos de respuesta, la utilización de características específicas, y la lealtad del cliente	D1- Atención oportuna	- Inmediatez en la atención - Percepción de la calidad	Ordinal Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4) Rangos Malo 24 a 48 puntos Regular 49 a 72 puntos Bueno 73 a 96 puntos
			D2- Sostenibilidad	- Planificación de las inversiones - Asignación de recursos presupuestales	
			D3- Disponibilidad	- Tiempo de respuesta ante emergencias - Capacidad de recuperación de los sistemas de abastecimiento	
			D4- Acabilidad	- Disponibilidad de la empresa prestadora - Comunicación eficaz	
			D5- Educación sanitaria	- Capacitación - Uso adecuado del agua	

ANEXO 1. TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Título : SATISFACCION DEL USUARIO Y PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN LA POBLACION URBANA DEL DISTRITO DE HUAMBO – RODRIGUEZ DE MENDOZA, 2023.

Autor : Hernandez Contreras Carlos Alberto

VARIABLE 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Prestación de los servicios de saneamiento	<p>Se e refiere al conjunto de actividades planificadas y ejecutadas con el objetivo de asegurar el suministro seguro y eficiente de agua potable, la gestión adecuada de aguas residuales y la correcta disposición de desechos sólidos. Esta dimensión conceptual abarca la planificación, construcción, operación y mantenimiento de infraestructuras relacionadas con el agua, así como la implementación de estrategias para fomentar la sostenibilidad ambiental, la salud pública y la conciencia comunitaria</p>	<p>La prestación de los servicios de saneamiento se concreta a través de una serie de acciones y procesos que incluyen la construcción y mantenimiento de sistemas de abastecimiento de agua, la implementación de tecnologías de tratamiento de aguas residuales, y la gestión eficiente de la recolección y disposición de desechos sólidos. La medición operacional implica la supervisión de la calidad del agua, la evaluación de la cobertura del servicio, la eficacia de los procesos de tratamiento y la adherencia a estándares ambientales</p>	D1- Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de usuarios que tenga el servicio de agua potable - Porcentaje de usuarios que tenga el servicio de agua alcantarillado 	<p>Ordinal Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4) Rangos Malo 24 a 48 puntos Regular 49 a 72 puntos Bueno 73 a 96 puntos</p>
			D2- Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de horas que tiene el servicio de agua potable - Cantidad de horas que tiene el servicio de alcantarillado 	
			D3- Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de calidad de agua que ingresa a la conexión domicilia de los usuarios - Numero de aniegos de la red de alcantarillado 	
			D4- Capacidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de respuesta ante una interrupción de agua potable - Tiempo de respuesta ante una interrupción de alcantarillado 	

ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Anexo 2.1: Instrumento para la recolección de datos de Satisfacción del usuario

La presente encuesta permite recoger la percepción de enfermeras (os) sobre comportamientos del cuidado que brindan sus pacientes con la valiosa información estará colaborando para tomar acciones en materia de Gestión del cuidado estimada (o) colega con su consentimiento tenga a bien responder con sinceridad el formulario, gracias por su libre y voluntaria participación

Sexo: femenino () masculino () Consentimiento Si () No ()

1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre

SATISFACCION DEL USUARIO				
DIMENSION 1: ATENCION OPORTUNA	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Es oportuna la atención del personal del sistema de agua y saneamiento?				
2. ¿Califica adecuado el momento en que se realiza la atención?				
3. ¿Cómo califica el tiempo de solución de reclamos?				
4. ¿Cómo califica el tiempo de atención de las solicitudes de conexión del servicio?				
DIMENSION 2: SOSTENIBILIDAD	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5. ¿El servicio de agua y saneamiento tiene un costo accesible?				
6. ¿El servicio de agua y saneamiento es supervisado?				
7. ¿El servicio de agua ha tenido problemas y hay que vivir con ellos?				
8. ¿Es sostenible sistema de agua y saneamiento?				
DIMENSION 3: DISPONIBILIDAD	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9. ¿El servicio de agua y saneamiento es de calidad?				
10. ¿El servicio de agua y saneamiento es eficiente?				
11. ¿El servicio de agua y saneamiento es continuo?				
12. ¿Hay escasez de agua en alguna época del año?				
13. ¿Cuál es su grado de satisfacción sobre la disponibilidad del sistema de agua y saneamiento?				
DIMENSION 4: ACCESIBILIDAD	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
14. ¿El servicio de agua y saneamiento es accesible a su vivienda?				

15. ¿El servicio de agua y saneamiento es equitativo en toda la población?				
16. ¿Estaría de acuerdo en dejar de contaminar los ríos?				
17. ¿Estaría de acuerdo en disminuir el desperdicio de agua?				
18. ¿Cuál es su grado de satisfacción sobre la accesibilidad del sistema de agua y saneamiento?				
19. ¿Tiene problemas en el manejo sanitario de los residuos sólidos en su domicilio?				
20. ¿Cómo califica el tiempo de atención de emergencias?				
DIMENSION 5: EDUCACION SANITARIA	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
21. Realiza el lavado de manos cada vez que se ensucian y antes de ingerir sus alimentos				
22. Ha presentado problemas de diarrea, infecciones, parasitosis, a la piel y ojos				
23. Solicita el servicio técnico cuando presenta alguna fuga de agua en su vivienda				
24. Ha recibido capacitaciones sobre higiene y uso del agua por parte del Municipio				

Anexo 2.2: Instrumento para la recolección de datos de Prestación de servicios de saneamiento

La presente encuesta permite recoger la percepción de enfermeras (os) sobre comportamientos del cuidado que brindan sus pacientes con la valiosa información estará colaborando para tomar acciones en materia de Gestión del cuidado estimada (o) colega con su consentimiento tenga a bien responder con sinceridad el formulario, gracias por su libre y voluntaria participación

Sexo: femenino () masculino () Consentimiento Si () No ()

1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
--

PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO				
DIMENSION 1: COBERTURA	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Dispone de agua todos los días de la semana				
2. Recibe un buen servicio de agua potable				
3. La presión con que llega el agua a su vivienda es alta				
4. Recibe abastecimiento de agua de manante u otra fuente				
5. La fuente de abastecimiento de agua se encuentra alejada de su vivienda				
6. Realiza el traslado de agua en recipientes de 3 a más veces al día				
7. Se realizan obras de mejora y ampliación de servicios de agua potable				
8. Tiene conexión al sistema de desagüe				
9. Paga alguna cuota por el servicio de desagüe				
DIMENSION 2: CONTINUIDAD	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10. Dispone de agua las 24 horas al día				
11. Se abastece de agua permanentemente de otras fuentes				
12. Dispone del servicio de alcantarillado las 24 horas del día				
13. La planta de tratamiento de alcantarillado tiene una continuidad de 24 horas				
DIMENSION 3: CALIDAD	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
14. El monto que paga por el servicio de agua es bajo				
15. El agua que consume es de buena calidad				
16. El agua que llega a su domicilio es limpia				
17. Paga alguna cuota mensual por el uso del agua de otras fuentes				
18. El agua potable debe ser un bien que debe pagarse				

19. Es eficiente el servicio de conexión de desagüe que brinda la municipalidad en su comuna				
DIMENSION 4: CAPACIDAD TECNICA	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
20. ¿Cómo califica las actitudes y habilidades del personal?				
21. ¿Considera que el personal cumple con estándares de calidad?				

ANEXO 3. CERTIFICADO DE VALIDEZ

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 14 de diciembre del 2023

Señor: Dr. Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE
JUICIO DE EXPERTO

Presente. - Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial; asimismo, hacerle de su conocimiento que, en calidad de estudiante de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad "César Vallejo", Semi presencial, promoción 2023, requerimos validar los instrumentos con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y optar el Grado Académico de Maestro en gestión pública.

El título de mi proyecto de investigación es: Satisfacción del usuario y prestación de los servicios de saneamiento en la población urbana del distrito de Huambo – Rodríguez de Mendoza, 2023, y es imprescindible contar con la aprobación de los instrumentos por parte de docentes especializados a fin de aplicarlos posteriormente; por ello, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la línea de investigación Innovaciones pedagógicas.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Instrumentos
- Certificado de validez de contenidos de instrumentos. Quedo agradecido por la atención a la presente.
-

Atentamente.

Hernandez Contreras, Carlos Alberto

DNI: 46677291

ANEXO 4. EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTO

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

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: ATENCION OPORTUNA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Es oportuna la atención del personal del sistema de agua y saneamiento?	X		X		X		
2	¿Califica adecuado el momento en que se realiza la atención?	X		X		X		
3	¿Cómo califica el tiempo de solución de reclamos?	X		X		X		
4	¿Cómo califica el tiempo de atención de las solicitudes de conexión del servicio?	X		X		X		
	DIMENSION 2: SOSTENIBILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿El servicio de agua y saneamiento tiene un costo accesible?	X		X		X		
6	¿El servicio de agua y saneamiento es supervisado?	X		X		X		
7	¿El servicio de agua ha tenido problemas y hay que vivir con ellos?	X		X		X		
8	¿Es sostenible sistema de agua y saneamiento?	X		X		X		
	DIMENSION 3: DISPONIBILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿El servicio de agua y saneamiento es de calidad?	X		X		X		
10	¿El servicio de agua y saneamiento es eficiente?	X		X		X		
11	¿El servicio de agua y saneamiento es continuo?	X		X		X		
12	¿Hay escasez de agua en alguna época del año?	X		X		X		
13	¿Cuál es su grado de satisfacción sobre la disponibilidad del sistema de agua y saneamiento?	X		X		X		
	DIMENSION 4: ACCESIBILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	¿El servicio de agua y saneamiento es accesible a su vivienda?	X		X		X		
15	¿El servicio de agua y saneamiento es equitativo en toda la población?	X		X		X		
16	¿Estaría de acuerdo en dejar de contaminar los ríos?	X		X		X		
17	¿Estaría de acuerdo en disminuir el desperdicio de agua?	X		X		X		

18	¿Cuál es su grado de satisfacción sobre la accesibilidad del sistema de agua y saneamiento?	X		X		X	
19	¿Tiene problemas en el manejo sanitario de los residuos sólidos en su domicilio?	X		X		X	
20	¿Cómo califica el tiempo de atención de emergencias?	X		X		X	
	DIMENSION 5: EDUCACION SANITARIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	Realiza el lavado de manos cada vez que se ensucian y antes de ingerir sus alimentos	X		X		X	
22	Ha presentado problemas de diarrea, infecciones, parasitosis, a la piel y ojos	X		X		X	
23	Solicita el servicio técnico cuando presenta alguna fuga de agua en su vivienda	X		X		X	
24	Ha recibido capacitaciones sobre higiene y uso del agua por parte del Municipio	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombre del juez validador.

Mg. MONROY LUQUE VLADIMIR

DNI: 41387758

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION PUBLICA



28 de noviembre del 2023

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

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: ATENCION OPORTUNA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Es oportuna la atención del personal del sistema de agua y saneamiento?	X		X		X		
2	¿Califica adecuado el momento en que se realiza la atención?	X		X		X		
3	¿Cómo califica el tiempo de solución de reclamos?	X		X		X		
4	¿Cómo califica el tiempo de atención de las solicitudes de conexión del servicio?	X		X		X		
	DIMENSION 2: SOSTENIBILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿El servicio de agua y saneamiento tiene un costo accesible?	X		X		X		
6	¿El servicio de agua y saneamiento es supervisado?	X		X		X		
7	¿El servicio de agua ha tenido problemas y hay que vivir con ellos?	X		X		X		
8	¿Es sostenible sistema de agua y saneamiento?	X		X		X		
	DIMENSION 3: DISPONIBILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿El servicio de agua y saneamiento es de calidad?	X		X		X		
10	¿El servicio de agua y saneamiento es eficiente?	X		X		X		
11	¿El servicio de agua y saneamiento es continuo?	X		X		X		
12	¿Hay escasez de agua en alguna época del año?	X		X		X		
13	¿Cuál es su grado de satisfacción sobre la disponibilidad del sistema de agua y saneamiento?	X		X		X		
	DIMENSION 4: ACCESIBILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	¿El servicio de agua y saneamiento es accesible a su vivienda?	X		X		X		
15	¿El servicio de agua y saneamiento es equitativo en toda la población?	X		X		X		
16	¿Estaría de acuerdo en dejar de contaminar los ríos?	X		X		X		
17	¿Estaría de acuerdo en disminuir el desperdicio de agua?	X		X		X		
18	¿Cuál es su grado de satisfacción sobre la accesibilidad del sistema de agua y saneamiento?	X		X		X		

19	¿Tiene problemas en el manejo sanitario de los residuos sólidos en su domicilio?	X		X		X	
20	¿Cómo califica el tiempo de atención de emergencias?	X		X		X	
DIMENSION 5: EDUCACION SANITARIA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	Realiza el lavado de manos cada vez que se ensucian y antes de ingerir sus alimentos	X		X		X	
22	Ha presentado problemas de diarrea, infecciones, parasitosis, a la piel y ojos	X		X		X	
23	Solicita el servicio técnico cuando presenta alguna fuga de agua en su vivienda	X		X		X	
24	Ha recibido capacitaciones sobre higiene y uso del agua por parte del Municipio	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombre del juez validador.

Mg. Sedano Córdova, Oscar Eduardo

DNI: 19853918

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

Sedano Córdova, Oscar Eduardo
Ingeniero Economista
CIP N° 30862

28 de noviembre del 2023

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

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: ATENCION OPORTUNA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Es oportuna la atención del personal del sistema de agua y saneamiento?	X		X		X		
2	¿Califica adecuado el momento en que se realiza la atención?	X		X		X		
3	¿Cómo califica el tiempo de solución de reclamos?	X		X		X		
4	¿Cómo califica el tiempo de atención de las solicitudes de conexión del servicio?	X		X		X		
	DIMENSION 2: SOSTENIBILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿El servicio de agua y saneamiento tiene un costo accesible?	X		X		X		
6	¿El servicio de agua y saneamiento es supervisado?	X		X		X		
7	¿El servicio de agua ha tenido problemas y hay que vivir con ellos?	X		X		X		
8	¿Es sostenible sistema de agua y saneamiento?	X		X		X		
	DIMENSION 3: DISPONIBILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿El servicio de agua y saneamiento es de calidad?	X		X		X		
10	¿El servicio de agua y saneamiento es eficiente?	X		X		X		
11	¿El servicio de agua y saneamiento es continuo?	X		X		X		
12	¿Hay escasez de agua en alguna época del año?	X		X		X		
13	¿Cuál es su grado de satisfacción sobre la disponibilidad del sistema de agua y saneamiento?	X		X		X		
	DIMENSION 4: ACCESIBILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	¿El servicio de agua y saneamiento es accesible a su vivienda?	X		X		X		
15	¿El servicio de agua y saneamiento es equitativo en toda la población?	X		X		X		
16	¿Estaría de acuerdo en dejar de contaminar los ríos?	X		X		X		
17	¿Estaría de acuerdo en disminuir el desperdicio de agua?	X		X		X		
18	¿Cuál es su grado de satisfacción sobre la accesibilidad del sistema de agua y saneamiento?	X		X		X		

19	¿Tiene problemas en el manejo sanitario de los residuos sólidos en su domicilio?	X		X		X	
20	¿Cómo califica el tiempo de atención de emergencias?	X		X		X	
DIMENSION 5: EDUCACION SANITARIA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	Realiza el lavado de manos cada vez que se ensucian y antes de ingerir sus alimentos	X		X		X	
22	Ha presentado problemas de diarrea, infecciones, parasitosis, a la piel y ojos	X		X		X	
23	Solicita el servicio técnico cuando presenta alguna fuga de agua en su vivienda	X		X		X	
24	Ha recibido capacitaciones sobre higiene y uso del agua por parte del Municipio	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombre del juez validador.

Mg. Cachique Upichihua, Eduardo

DNI: 00962053



Cachique Upichihua, Roger
CONTADOR PUBLICO
DNI 00962053

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

28 de noviembre del 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: COBERTURA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Dispone de agua todos los días de la semana	X		X		X		
2	Recibe un buen servicio de agua potable	X		X		X		
3	La presión con que llega el agua a su vivienda es alta	X		X		X		
4	Recibe abastecimiento de agua de manante u otra fuente	X		X		X		
5	La fuente de abastecimiento de agua se encuentra alejada de su vivienda	X		X		X		
6	Realiza el traslado de agua en recipientes de 3 a más veces al día	X		X		X		
7	Se realizan obras de mejora y ampliación de servicios de agua potable	X		X		X		
8	Tiene conexión al sistema de desagüe	X		X		X		
9	Paga alguna cuota por el servicio de desagüe	X		X		X		
	DIMENSION 2: CONTINUIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Dispone de agua las 24 horas al día	X		X		X		
11	Se abastece de agua permanentemente de otras fuentes	X		X		X		
12	Dispone del servicio de alcantarillado las 24 horas del día	X		X		X		
13	La planta de tratamiento de alcantarillado tiene una continuidad de 24 horas	X		X		X		
	DIMENSION 3: CALIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	El monto que paga por el servicio de agua es bajo	X		X		X		
15	El agua que consume es de buena calidad	X		X		X		
16	El agua que llega a su domicilio es limpia	X		X		X		
17	Paga alguna cuota mensual por el uso del agua de otras fuentes	X		X		X		
18	El agua potable debe ser un bien que debe pagarse	X		X		X		
19	Es eficiente el servicio de conexión de desagüe que brinda la municipalidad en su comuna	X		X		X		

DIMENSION 4: CAPACIDAD TECNICA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
20	¿Cómo califica las actitudes y habilidades del personal?	X		X		X	
21	¿Considera que el personal cumple con estándares de calidad?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombre del juez validador.

Mg. MONROY LUQUE VLADIMIR

DNI: 41387758



Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

28 de noviembre del 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: COBERTURA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Dispone de agua todos los días de la semana	X		X		X		
2	Recibe un buen servicio de agua potable	X		X		X		
3	La presión con que llega el agua a su vivienda es alta	X		X		X		
4	Recibe abastecimiento de agua de manante u otra fuente	X		X		X		
5	La fuente de abastecimiento de agua se encuentra alejada de su vivienda	X		X		X		
6	Realiza el traslado de agua en recipientes de 3 a más veces al día	X		X		X		
7	Se realizan obras de mejora y ampliación de servicios de agua potable	X		X		X		
8	Tiene conexión al sistema de desagüe	X		X		X		
9	Paga alguna cuota por el servicio de desagüe	X		X		X		
	DIMENSION 2: CONTINUIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Dispone de agua las 24 horas al día	X		X		X		
11	Se abastece de agua permanentemente de otras fuentes	X		X		X		
12	Dispone del servicio de alcantarillado las 24 horas del día	X		X		X		
13	La planta de tratamiento de alcantarillado tiene una continuidad de 24 horas	X		X		X		
	DIMENSION 3: CALIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	El monto que paga por el servicio de agua es bajo	X		X		X		
15	El agua que consume es de buena calidad	X		X		X		
16	El agua que llega a su domicilio es limpia	X		X		X		
17	Paga alguna cuota mensual por el uso del agua de otras fuentes	X		X		X		
18	El agua potable debe ser un bien que debe pagarse	X		X		X		
19	Es eficiente el servicio de conexión de desagüe que brinda la municipalidad en su comuna	X		X		X		

	DIMENSION 4: CAPACIDAD TECNICA	SI	NO	SI	NO	SI	NO
20	¿Cómo califica las actitudes y habilidades del personal?	X		X		X	
21	¿Considera que el personal cumple con estándares de calidad?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombre del juez validador.

Mg. MONROY LUQUE VLADIMIR

DNI: 41387758

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION PUBLICA



28 de noviembre del 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: COBERTURA							
1	Dispone de agua todos los días de la semana	X		X		X		
2	Recibe un buen servicio de agua potable	X		X		X		
3	La presión con que llega el agua a su vivienda es alta	X		X		X		
4	Recibe abastecimiento de agua de manante u otra fuente	X		X		X		
5	La fuente de abastecimiento de agua se encuentra alejada de su vivienda	X		X		X		
6	Realiza el traslado de agua en recipientes de 3 a más veces al día	X		X		X		
7	Se realizan obras de mejora y ampliación de servicios de agua potable	X		X		X		
8	Tiene conexión al sistema de desagüe	X		X		X		
9	Paga alguna cuota por el servicio de desagüe	X		X		X		
	DIMENSION 2: CONTINUIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	Dispone de agua las 24 horas al día	X		X		X		
11	Se abastece de agua permanentemente de otras fuentes	X		X		X		
12	Dispone del servicio de alcantarillado las 24 horas del día	X		X		X		
13	La planta de tratamiento de alcantarillado tiene una continuidad de 24 horas	X		X		X		
	DIMENSION 3: CALIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	El monto que paga por el servicio de agua es bajo	X		X		X		
15	El agua que consume es de buena calidad	X		X		X		
16	El agua que llega a su domicilio es limpia	X		X		X		
17	Paga alguna cuota mensual por el uso del agua de otras fuentes	X		X		X		
18	El agua potable debe ser un bien que debe pagarse	X		X		X		
19	Es eficiente el servicio de conexión de desagüe que brinda la municipalidad en su comuna	X		X		X		

DIMENSION 4: CAPACIDAD TECNICA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
20	¿Cómo califica las actitudes y habilidades del personal?	X		X		X	
21	¿Considera que el personal cumple con estándares de calidad?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombre del juez validador.

Mg. Cachique Upichihua, Eduardo

DNI: 00962053

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION PUBLICA



28 de noviembre del 2023

ANEXO 5. VALIDADORES

TITULO DEL PROYECTO: Satisfacción del usuario y prestación de los servicios de saneamiento en la población urbana del distrito de Huambo – Rodríguez de Mendoza, 2023		
Autor: Hernandez Contreras, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0001-5491-7445)		
Validador 1: MONROY LUQUE, VLADIMIR	Correo: mmonroy@sunass.gob.pe	Telefono: 981532858
Validador 2: SEDANO CORDOVA, OSCAR EDUARDO	Correo: sedaocor091@gmail.com	Telefono: 991653467
Validador 3: CACHIQUE UPIACHIHUA, ROYER	Correo: royercah724@gmail.com	Telefono: 966891001

15/12/23, 16:39

about:blank



Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MONROY LUQUE, VLADIMIR DNI 41387758	INGENIERO ECONOMISTA Fecha de diploma: 22/05/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PERU
MONROY LUQUE, VLADIMIR DNI 41387758	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 26/05/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PERU
Monroy Luque, Vladimir DNI 41387758	Maestro/Magister Scientiae en: Economía Mención en: Planificación y Gestión Pública Fecha de diploma: 28/08/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 12/08/2009 Fecha egreso: 28/02/2011	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PERU
MONROY LUQUE, VLADIMIR DNI 41387758	BACHILLER EN INGENIERÍA CIVIL Fecha de diploma: 15/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 21/05/2011 Fecha egreso: 13/07/2017	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
MONROY LUQUE, VLADIMIR DNI 41387758	INGENIERO CIVIL Fecha de diploma: 28/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU

EXPERTO: MONROY LUQUE, VLADIMIR


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SEDANO CORDOVA, OSCAR EDUARDO DNI 19853918	INGENIERO AGRONOMO Fecha de diploma: 11/06/1986 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ <i>PERU</i>
SEDANO CORDOVA, OSCAR EDUARDO DNI 19853918	BACHILLER EN AGRONOMIA Fecha de diploma: 29/01/1986 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ <i>PERU</i>
SEDANO CORDOVA, OSCAR EDUARDO DNI 19853918	MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA Fecha de diploma: 18/09/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/04/2012 Fecha egreso: 21/12/2013	UNIVERSIDAD CONTINENTAL S.A.C. <i>PERU</i>

EXPERTO: SEDANO CORDOVA, OSCAR EDUARDO


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CACHIQUE UPIACHIHUA, ROYER DNI 00962053	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 29/10/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA PERU
CACHIQUE UPIACHIHUA, ROYER DNI 00962053	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 14/03/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU
CACHIQUE UPIACHIHUA, ROYER DNI 00962053	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/2011 Fecha egreso: 18/07/2011	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

EXPERTO: CACHIQUE UPIACHIHUA, ROYER