



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de una
empresa de agua potable de Trujillo, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Perez Gomez, Alen Geronimo (orcid.org/0009-0007-8980-4900)

Ramos Tanta, Segundo Fredy (orcid.org/0009-0000-5240-7070)

ASESORA:

Dra. Mendez Gutierrez Leidy Lucia (orcid.org/0000-0003-2675-8090)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2024

Dedicatoria

Con mucho amor y cariño a mi padre y a mi madre, que ya partieron de este mundo. A mis sobrinas, hermanos por el gran apoyo para continuar y lograr mis objetivos.

Pérez Gomez, Alen.

A mis padres por ser mi motor y motivo, por su apoyo y la educación que brindaron. A mi esposa e hijo por su apoyo incondicional, siempre están en mis metas.

Ramos Tanta, Fredy.

Agradecimiento

Primeramente, a Dios en todo momento por la existencia en esta tierra.

A la Universidad César Vallejo por permitirnos formar parte del alumnado egresado de la carrera administración.

A nuestra docente Dra. Leidy Méndez G. por acompañarnos durante el desarrollo de nuestra investigación.

A nuestros compañeros de clase que ayudaron a resolver interrogantes a través del grupo de WhatsApp Tesis-Aula C146.

A todos los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Trujillo que participaron en el cuestionario.

Pérez Gomez, Alen.

Ramos Tanta, Fredy



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDEZ GUTIERREZ LEIDY LUCIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de una Empresa de Agua Potable de Trujillo, 2024", cuyos autores son RAMOS TANTA SEGUNDO FREDY, PEREZ GOMEZ ALEN GERONIMO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 09 de mayo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDEZ GUTIERREZ LEIDY LUCIA DNI: 46215770 ORCID: 0000-0003-2675-8090	Firmado electrónicamente por: LMENDEZGUT el 14- 07-2024 20:32:48

Código documento Trilce: TRI - 0747201



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, RAMOS TANTA SEGUNDO FREDY, PEREZ GOMEZ ALEN GERONIMO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de una Empresa de Agua Potable de Trujillo, 2024", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ALEN GERONIMO PEREZ GOMEZ DNI: 42516672 ORCID: 0009-0007-8980-4900	Firmado electrónicamente por: ALPEREZGO el 09- 052024 21:51:35
SEGUNDO FREDY RAMOS TANTA DNI: 71477686 ORCID: 0009-0000-5240-7070	Firmado electrónicamente por: SRAMOSTA01 el 09- 05-2024 15:55:23

Código documento Trilce: TRI - 0747202

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad de los autores.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y Operacionalización.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimiento de recolección de datos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	49

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.	23
Tabla 2. Nivel de relación entre la calidad de servicio y calidad de la prestación de servicios de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.	24
Tabla 3. Nivel de relación entre la calidad de servicio y facturación de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.	25
Tabla 4. Nivel de relación entre la calidad de servicio y acceso a los servicios de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.	26
Tabla 5. Nivel de relación entre la calidad de servicio y eficiencia empresarial de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.	27
Tabla 6. La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.	28
Tabla 7. Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov.	28
Tabla 8. Rho de Spearman – Hipótesis general.	29
Tabla 9. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.	30
Tabla 10. Rho de Spearman – Hipótesis específicas.	31

Resumen

La presente investigación titulada Calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de una empresa de agua potable 2024 se llevó a cabo con la finalidad basada en el objetivo general que fue determinar, cuál es la relación de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios. En el desenlace se aplicó un diseño descriptivo correlacional, para la recolección de información la técnica fue una encuesta, instrumento cuestionario mediante Google Forms y un enfoque cuantitativo, la población objeto de estudio fue de 1 034 300 personas tomando de ella una muestra de 384 usuarios. Los resultados estadísticos encontrados fueron los siguientes: Según el Rho de Spearman el valor estadístico fue de 0.423 demostrando una correlación positiva moderada existente. En resumen, la calidad de servicio es un factor determinante en la satisfacción y su mejora puede tener un impacto positivo para la fidelización de los usuarios. Por lo tanto, es crucial que la empresa se enfoque en mantener altos estándares de calidad en su servicio. Esto puede incluir mejoras en la atención al cliente, rapidez en la respuesta a problemas y quejas, entre otros aspectos. Es importante que se realice periódicamente evaluaciones sobre satisfacción.

Palabras clave: Usuarios, calidad, satisfacción, servicio.

Abstract

The present research entitled "Service Quality in the User Satisfaction of a Drinking Water Company 2024" was carried out with the purpose based on the general objective, which was to determine the relationship between service quality and user satisfaction. In the outcome, a descriptive correlational design was applied, and for data collection, a survey was conducted using the Google Forms questionnaire as the instrument, employing a quantitative approach. The target population for the study was 1,034,300 people, and a sample of 384 users was selected. The statistical results obtained were as follows: According to Spearman's Rho, the statistical value was 0.423, demonstrating a moderate positive correlation. In summary, service quality is a determining factor in satisfaction, and its improvement can have a positive impact on user loyalty. Therefore, it is crucial for the company to focus on maintaining high standards of quality in its service. This may include improvements in customer care, promptness in responding to problems and complaints, among other aspects. It is important to periodically conduct satisfaction evaluations.

Keywords: Users, quality, satisfaction, service.

I. INTRODUCCIÓN

La UNESCO (2020) en su informe número 3 acerca del perfeccionamiento de los bienes acuáticos en el universo a través de su “Programa Mundial de Evaluación de los Recursos Hídricos” considero que para el año 2050 el 90% de los habitantes de los 3 millones que se añadirán al mundo estará concentrada en las regiones de los países con mínimo acceso sostenible al agua potable de tal forma la escases y el mal servicio surgirá en aumento.

La OMS y UNICEF (2021) en una documentación publicada el 11 de junio indica que antes del año 2030 miles de millones personas se quedaran sin la prestación de agua potable en los domicilios. La COVID-19 puso al descubierto la necesidad urgente ya que en ese momento tres de cada un decenio de personas en el mundo no podían realizarse el lavado correcto de manos y ocho de ellas vivían en zonas rurales, los servicios de manera segura alcanzo a más de la mitad de la ciudad urbana mundial, y la otra parte a la población rural.

En Costa Rica, ciudad de Cartago, Cruz & Centeno en (2019) llevaron a cabo una encuesta para evaluar la calidad del servicio de agua potable, en ella sostuvieron que el problema del desabastecimiento de agua es un desafío que se viene trabajando juntamente con la ONU para lograr mitigar las necesidades en la población y debe de ser planteado como un objetivo de desarrollo sostenible para coberturar en su totalidad la necesidad. Por otro lado, es sustancial tener en cuenta que la misión y administración de canales demanda conocimientos competentes tanto de ingeniería y otras áreas, como gestión de recursos, de calidad, dirección de personal, finanzas, entre otros.

La SUNASS (2022) certificó la precisión del Área de Prestación de Servicios mediante la Resolución N.º 021-2022-SUNASS-DAP, permitirá tomar decisiones que opten por el mejoramiento del servicio en la Región La Libertad en el espacio de enero a marzo del 2022, obteniendo características relevantes durante la recolección de información brindada por 39 EPS.

Desde la información recolectada se visualizan diferentes oportunidades que sobrelleve a prosperar la condición de la asistencia del agua en áreas campesinas y urbanas.

La SUNASS (2022) en Perú, indicó que la cuestión de brindar agua potable es un problema a nivel nacional. Por lo tanto, se presenta establecer formulas y estructuras tarifarias con la empresa EPS Agua de Tumbes para el quinquenio 2022-2027. El proyecto de inversión del progreso de los bienes de agua bebible y alcantarillado cuenta con un supuesto de S/29.3 millones, de los cuales, S/8,327,473 serán costeados mediante dinero propio de la compañía Agua de Tumbes para ejecutar planes específicamente de restauración y mejora de redes de agua potable para el 2027.

El INEI (2019) con la intención de diagnosticar la calidad del servicio y la satisfacción realizó una entrevista donde los clientes tasan la calidad del agua justificándose, especialmente, en sus conocimientos. Los consumidores pueden estimar que el agua es muy opaca, con excesivo color, sabor u olor irritante, lo que la vuelve perjudicial. En el año 2017 el 84.4% de los pobladores de Arequipa y el 78.5% de Lima cuentan con el servicio de agua potable diariamente, Huancavelica con 72%, Ayacucho y Madre de Dios con 71% y 70.9% proporcionalmente. En proporción, menos del 20% de la población de Tumbes, Ica, Piura y Loreto no son beneficiados con el servicio diariamente.

La SUNASS (2022) mediante Resolución N.º 021-2022-SUNASS-DAP, certificó la especificación del territorio de prestación de servicios la cual aprobará tomar disposiciones que opten por el mejoramiento del servicio en el departamento de La Libertad en el periodo 2018-2021 obteniendo características relevantes durante la recolección de información brindada por 39 EPS, a partir de la indagación recolectada se visualizan diferentes situaciones que conlleven a perfeccionar el servicio de agua en zonas rurales y urbanas.

Astudillo, E.P (2021) en su tesis de post grado tiene como objetivo estudiar la apreciación del agua potable como derecho primordial señalado

en la Constitución Política del Perú. El proyecto fue desarrollado mediante una orientación aplicada, diseño no experimental, transversal y correlacional utilizando técnicas de encuestas a 420 ciudadanos, obteniendo como resultado coincidencias entre especialistas y entrevistados, donde la evaluación del agua potable favorece a su amparo ambiental, es por ello, que debe coexistir mayor concientización en las personas acerca del cómo cuidar el elemento dándole mayor importancia y valoración.

La SUNASS (2021) en octubre y diciembre atendió 123 647 reclamos a nivel nacional, todos hechos por consumidores del servicio de agua potable y alcantarillado. Un 72% de los reclamos “fue de tipo comercial, facturación excesiva, fraccionamiento de recibos y demás”. El 28% por falta de agua, de malas conexiones, por el alcantarillado, entre otros. Dentro de las apelaciones que las EPS presentaron a la SUNASS está la empresa SEDALIB S.A aquí se muestra el “número de apelaciones por cada 10 mil conexiones activas” mostrando un total del 55.46%, (44.18% a favor del usuario, 15.36% a favor de las EPS, 8.43% conciliaciones y 32.03% otros fallos”.

En el progreso de la indagación se consideró la problemática general siguiente: (a) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024?; los problemas específicos fueron: (b) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y calidad de la prestación de servicios de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024?; (c) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y facturación de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024?, (d) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y acceso a los servicios de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024?, (e) ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la eficiencia empresarial de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024?

En la investigación, la justificación fue información recolectada a base de informes prácticos de entidades que mostraron la situación actual y real del problema de investigación, siendo la información consolidada, interpretada y analizada donde los resultados contribuyeron en la mejora de los servicios. El gozo del cliente es la estimación que hace del servicio que recibió y que compensó sus necesidades y expectativas, según Malpartida, et al. (2021). Las empresas necesitan conocer las carencias vigentes y posteriores para mantener a los clientes satisfechos si los efectos están a la medida de las expectativas. Una excelente atención ofrecida dentro de las organizaciones encargadas de ofrecer servicios influye en la elección de compra del consumidor. El presente estudio es admisible, ya que los investigadores con los respectivos cuestionarios realizaron levantamiento de información a través de la plataforma virtual Google Forms. Al realizar el estudio, este enfoque nos permitió determinar cuan relevante es para las empresas hoy en día lograr comprender cómo factores de calidad y satisfacción influyen y determinan una decisión de gasto y adquisición. La investigación sirvió como guía a otros estudiantes que se enfocan en el mismo tema, dicha investigación científica fue de mucho apoyo para aumentar conocimientos y habilidades en la vida personal y académica, de tal forma que en el campo profesional se vean reflejados esperando obtener resultados positivos.

El objetivo general fue: (a) Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024. Los objetivos específicos fueron: (b) Determinar la relación entre la calidad de servicio y calidad de la prestación de servicios de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024; (c) Determinar la relación entre la calidad de servicio y facturación de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024; (d) Determinar la relación entre la calidad de servicio y acceso a los servicios de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024; (e) Determinar la relación entre la calidad de servicio y eficiencia empresarial de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.

La hipótesis general fue: a) La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024. Las hipótesis específicas fueron: (b) La calidad de servicio se relaciona con la calidad de la prestación de servicios de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024; (c) La calidad de servicio se relaciona con la facturación de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024; (d) La calidad de servicio se relaciona con el acceso a los servicios de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024; (e) La calidad de servicio se relaciona con la eficiencia empresarial de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.

II. MARCO TEÓRICO

En antecedentes internacionales. Rodríguez et al. (2022) en una indagación realizada en Medellín – Colombia tienen como meta de estudio detallar la apreciación de los clientes acerca del servicio de agua potable que sirve la compañía estatal de la ciudad. Los autores en el desarrollo del proyecto plantearon una investigación descriptiva-correlacional y un enfoque cuantitativo para obtener resultados reales durante la evaluación que se llevó a cabo a 150 usuarios. Para ser específicos y acercarse más a la realidad esperada construyeron un instrumento basado en el “modelo de Grönroos” (el cliente compara sus expectativas en base al servicio recibido tomando en cuenta como la puntualidad de atención, amabilidad recibida, facilidad, entre otros aspectos que dejan un cliente satisfecho) valorando dos dimensiones como: Servicio anhelado y calidad observada. Los hallazgos muestran que cuando el nivel de servicio esperado es muy alto, la calidad percibida del servicio puede disminuir de ser satisfactoria.

Silva et al. (2021) en México, propusieron determinar cómo se relacionan la variante calidad de servicio, satisfacción y lealtad. Los autores, a través de un sondeo realizado a una entidad dedicada a la fabricación de papel con 90 colaboradores y más de 3 años de práctica en el mercado, determinan que coexiste una dependencia altamente efectiva y demostrativa entre estas tres variables, aplicando el método de investigación exploratorio y descriptivo. Cabe mencionar que brindar una excelente asistencia al cliente conduce a tener clientes satisfechos y además se determina que es una herramienta crucial para aumentar la rentabilidad y la supervivencia de la compañía en el mercado global.

Ortiz et al. (2021) en El Salvador, mencionaron en su investigación que la problemática de la asistencia de agua potable se presenta en diferentes naciones de Latinoamérica. En El Salvador, más de la mitad de los usuarios tienen acceso bajo sus propios recursos, pero no específicamente tienen acceso al agua potable; en cambio, utilizan el servicio de agua en tuberías, pipas, pozos y otros recursos, donde se observó que la dificultad es más recurrente en las zonas rurales. Los

resultados mostraron que la percepción de un incremento en la inversión pública es proporcional a la calidad del agua; sin embargo, la eficacia del agua en las urbanizaciones y zonas campestres ha mermado. Se realizaron encuestas cualitativas y cuantitativas a 537 personas para desarrollar la investigación.

Ojeda et al. (2020) en Chile en su artículo con el objetivo de “identificar las estrategias y formas de previsión de agua” realizan un análisis a cerca de los inconvenientes de abarcar de agua esterilizada y alcantarillado en la zona antes mencionada, siendo objeto de estudio 57 asentamientos informales, 11 de ellos fueron seleccionados bajo investigación de tipo cualitativo y cuantitativo de tal forma que 80 usuarios fueron entrevistados arrojando un resultado que 9 de los 11 asentamientos para tener acceso al agua potable utiliza pozos y llevan a cabo conexiones informales aparte de realizar la compra de agua que es distribuida por camiones. Además, concluyen que existe una desigualdad socioespacial y hay una exclusión de condiciones.

Granja et al. (2021) en Riobamba – Ecuador con la finalidad de reseñar “el grado de satisfacción que se formó al interior y exterior de la institución”, la investigación de los autores reveló dependencia continua entre satisfacción y la dimensión calidad de servicio, los resultados adquiridos demostraron que hay una correlación. Esta investigación se desarrolló en una evaluación aplicada y de acuerdo con ello conocer cuál es el grado de satisfacción con respecto a los servicios recibidos en dicha institución, la cual el resultado fue desfavorable. Para lograr comprender el autor realizó una entrevista directa sin modificar la información obtenida (método tipo no experimental) con un diseño no transversal representando un fenómeno en un momento determinado y un enfoque cualitativo y cuantitativo.

Real et al. (2020) en Paraguay en esta investigación los autores utilizaron un diseño observacional con variables cualitativas y cuantitativas a una población de 361 mujeres y varones en edad de 18 a 86 años, todos encuestados para la recolección de antecedentes. La finalidad de esta

búsqueda fue conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar de la jurisdicción central. Obteniendo como resultado final que más de la mitad de los encuestados no están de satisfechos con la prestación del servicio, adicional se recomendó analizar las causales para poder mejorar y lograr una aceptación cada vez mayor en la ciudad.

En antecedentes nacionales. Alcas et al. (2020) en Lima – Perú, según los autores en su investigación correlacional, con el propósito de percibir la correlación real del tecnoestrés (efecto psicológico o psicosocial negativo en las personas producto del uso desmedido de la tecnología de información y comunicación de tal manera que repercute y no permite demostrar las habilidades para solucionar problemas) de los profesores con la apreciación de la calidad de servicio en una universidad del estado peruano, se concluye que, dado que la tecnología ha hecho en el desempeño laboral al entrar en contacto con las personas, hay una correlación estrecha entre la calidad y el tecnoestrés. La recopilación de datos utilizados en esta investigación se realizó utilizando dos instrumentos: el modelo ServQual, que mide la calidad percibida, el cuestionario Red, mide el estrés tecnológico. Se utilizó un cuestionario aleatorio para recoger información de 154 profesores universitarios utilizando la técnica de enumeración.

Álvarez, R. (2021) en Lima – Perú en su artículo publicado con la finalidad de medir cuál es el grado de influencia con la satisfacción esperada por estudiantes en las universidades públicas que forman la alianza estratégica en el Perú se desarrolló por medio del modelo HEdPERF (determina la calidad y la satisfacción mediante instrumentos aplicados a los clientes tal es el caso en un focus groups, encuestas y otros para evaluar el desempeño en la educación superior). En las conclusiones queda demostrado la confiabilidad y validez de dicho modelo para medir la satisfacción dejando constancia que es un modelo confiable para evaluar y medir la calidad ya que tiene un impacto significativo en la satisfacción del estudiante. Este estudio fue realizado utilizando el método no experimental y correlacional bajo una muestra aleatoria a 191 estudiantes universitarios.

Sihuín et al. (2020) en Apurímac – Perú, los investigadores en su artículo con la finalidad de estudiar para comprobar la satisfacción de los enfermos hospitalizados en el “Hospital Subregional de Andahuaylas” bajo el modelo ServQual se aplicó una encuesta a 171 usuarios para determinar cuáles serían sus expectativas con el nivel del servicio que se brinda en dicho hospital en el área de cirugía, los resultados obtenidos fueron de insatisfacción, con un porcentaje menor a la mitad. Se comprobó que los usuarios no estuvieron complacidos con el grado de atención que recibieron en el nosocomio. La atención en salud que se ofrece en los hospitales estatales es una brecha de decadencia que día a día se viene manejando para mejorar debido a los múltiples procesos que se manejan.

March et al. (2021) en Arequipa – Perú, los investigadores en su artículo para identificar las discrepancias relacionadas al acceso de agua en ciudades latinoamericanas que hoy tienen un crecimiento poblacional acelerado identificaron a 6 distritos: Centro urbano (Arequipa D.C, J.L Bustamante, Yanahuara); periferia urbana (Characato, Sandia y Yura) indicaron que con respecto a la accesibilidad del servicio de agua más de la mitad de 721 encuestados de la zona centro no tienen dificultad, mientras la otra mitad de la periferia urbana tienen dificultades. Otro resultado con afinidad a la calidad de servicio, el desenlace fue: - Más de tres cuartas partes de los participantes en la encuesta en ambas áreas informaron de dificultades (retrasos inesperados) La metodología empleada un análisis cualitativo y cuantitativo. Según los resultados de la averiguación se determina que existe una discrepancia extrema con respecto al agua segura para todos.

Ramos, E. (2022) en Abancay – Perú, en su tesis de maestría realizó una encuesta a 40 afiliados de la Junta Administradora de Servicios de los distritos antes mencionado con el fin de comprobar el vínculo de la gestión de los servicios de purificación con la calidad del agua. Bajo esta perspectiva llegó a la conclusión que la correlación es positiva significativamente. Además, concluyó que la investigación debe desarrollarse por viviendas

abarcando una población más amplia, de tal manera que los resultados podrán ser comprobadas si la relación se sigue manteniendo.

Perry, P.F (2022) Perú, en su tesis de maestría en administración realizó una investigación para comprobar el nexo de la gestión operativa - calidad de servicio, el autor investigó a 27 EPS para obtener resultados aplicó el método descriptivo correlacional - diseño no experimental llegando al término que existe una deficiencia en las gestiones para mejorar el servicio de agua potable y saneamiento por parte de las EPS a sus clientes. Bajo este instrumento de estudio el autor llevó a cabo una encuesta donde los resultados conseguidos comprobaron que existe dependencia entre las variables. Es importante destacar que el objetivo del estudio es comprender la gravedad del problema y las causas que lo generan. Por lo tanto, el autor propone que la EPS planifique de una manera más estratégica para mejorar los procesos de gestión.

Pinedo, P.N (2019) en Tarapoto – Perú, tesis de grado maestría, realizó una investigación a 1,196 usuarios que se favorecieron con agua potable, teniendo el único fin de comprobar qué relación guarda la satisfacción con la calidad de servicio. Para el desenlace se consideró usar el diseño descriptivo correlacional y se utilizó una encuesta para recopilar toda la información obteniendo un porcentaje igualitario ya que los resultados mantienen equidad en cada una de las variables. Como recomendación el autor determinó que la empresa prestadora de servicio en Tarapoto debe seguir mejorando con la finalidad de destacar en el mercado.

Mamani y Vilca (2022) en Puno – Perú, en una investigación propuso de comprobar si preexiste relación de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Para ello, realizaron una encuesta de 32 ítems que los autores elaboraron y aplicaron a 368 usuarios de 11 bibliotecas municipales de la Región Puno. Esta tesis se desarrolló a través de un enfoque cuantitativo con alcance correlacional y un diseño no experimental. Se descubrió resultados deficientes en el desempeño de la organización para lograr ofrecer un servicio de punta, aun hallando una dependencia demostrativa entre las variables. Los autores recomendaron que se debe invertir en

capacitaciones y medios de tecnológicos para actualizar los centros bibliotecarios en beneficio de la población lectora.

Delgado, W.G (2021) en Tarapoto – Perú, en su tesis de maestría planteó la pregunta para comprobar si la gestión comercial influye de manera positiva y da resultados en la mejora del servicio al usuario que la empresa Electro Oriente ofrece. Para ello planteó dos variables: Gestión de reclamos y calidad de servicio. La exploración se estuvo conformada sobre una población de 138 usuarios y se empleó un enfoque descriptivo correlacional cuantitativo y un diseño no experimental para recopilar información relevante de los clientes. Como resultado final, en ambas variables se demostró la ineficiencia del servicio porque los resultados fueron más de la mitad de insatisfacción en los clientes, a pesar de que la relación de las variables era positiva alta.

Malpartida et al. (2022) en Lima – Perú, en su averiguación expusieron fundamentar la similitud entre, calidad de servicio y satisfacción del cliente. En el distrito, formuló una encuesta a 110 usuarios recurrentes en edades de 26 a 46 años. El investigador, utilizó un enfoque cuantitativo junto a un diseño no experimental, llegó a la conclusión después del procesamiento de datos que existe correlación entre ambas variables de investigación, que eran directas y significativas. Los hallazgos indicaron que más de la mitad de los clientes están satisfechos, lo que indica que la implementación de tecnología moderna genera una conmoción positiva en el momento de la apreciación del producto, más aún si cumple con las expectativas del comprador.

Zaquinaula, E.D (2021) en Lima – Perú, en su intención de descubrir el vínculo de la calidad del servicio entre la satisfacción de los clientes de una empresa que ofrece servicios. Para ello, utilizó un enfoque cuantitativo no experimental teniendo como meta poblacional a 1500 personas de la Municipalidad distrital San Martín de Porres. El autor para la recopilación de información llevó a cabo una encuesta, la muestra de estudio 360 usuarios, que ayudó a determinar si las dos variables mantenían una relación significativa con el objetivo de la investigación. Los resultados porcentuales

arrojaron que menos de la mitad de los encuestados están satisfechos. Para ello se recomendó trabajar con énfasis en la capacitación de la atención al cliente en dicha institución.

Sanchez, G.A (2021) en Lima – Perú, tesis en maestría, optó investigar con el único fin de corroborar el nexo que hay con la calidad del servicio de agua potable y la satisfacción en los consumidores. Para ello, el autor puso en marcha una investigación cuantitativa - descriptiva, explicativa - aplicada por medio de un diseño no experimental – correlacional. La herramienta para reunir datos fue la encuesta en la cual cada uno de los 137 usuarios que forman parte de la muestra específica fue encargado de responder un cuestionario de entre 20 y 24 preguntas tipo cerradas. Dado que más del 50% de los encuestados dijeron que el servicio era satisfactorio, llegando a la conclusión de que las variables del estudio estaban claramente relacionadas.

Para dar mayor soporte a la investigación se hizo uso de bases teóricas que ayudaron a definir los conceptos de las variables y sus dimensiones: Variable 1 y sus dimensiones.

Determinar, según la RAE (2022) “decidir algo, despejar la incertidumbre sobre ello, hacer que alguien decida algo”. Servicio, la RAE (2022) definió como un bien gubernativo aceptable que está en función accesible a las necesidades de las personas como también la empresa que lo presta. Elementos tangibles para la Real Academia Española (2023) es todo aquello que se puede palpar y percibir a través de nuestros sentidos de tal forma que se logra realizar un análisis de las características, fiabilidad o confiabilidad es todo aquello que funciona sin errores de manera correcta brindando seguridad, capacidad de respuesta es toda aquella cualidad que una empresa o persona tiene para manejar, mejorar una tarea o la vez empezar a realizar una determina función con un resultado concreto, seguridad es la “protección” en este caso que una empresa brinda a los clientes en relación a la venta de un producto o servicio, empatía fue definida como “capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos”.

Variable 2 y sus dimensiones. Calidad: La RAE (2022) definió como posesión de propiedades inseparables que aprueban calificar el valor de algo. Mientras, Duque, E.J (2005) lo define: Interpretación precisa de necesidades de los clientes que se dan en un corto, mediano y largo plazo en intervalos distintos pero medibles, de tal manera que el producto y servicio final cumpla una buena calidad las expectativas del cliente. Por lo tanto, se precisó: La apreciación de la calidad de un producto es el proceso de determinar su valor para el consumidor, teniendo en cuenta el costo, basándose en los conceptos antes mencionados. Mientras que la prestación para la RAE (2023) fue definida como un servicio que una persona o empresa debe recibir de otra ya que fue estipulada mediante un convenio o contrato, para la facturación mencionó que es la acción de “facturar”, es decir realizar una acción económica o transacción emitiendo documentos incluidos, acceso se definió como el acto de acceder o acercarse a algo se solicita, para definir la eficiencia se tomó en cuenta a la RAE la cual se refiere que es la “capacidad” que una persona o empresa tiene para lograr los mejores resultados optimizando recursos al mínimo de tal manera que el resultado sea el esperado. A esto se le conoce como eficiencia empresarial.

Hernández et al. (2009) definieron como calidad de servicio a un conjunto de actividades necesarias que ayudan a contextualizarse bajo una estructura organizada de parámetros que consideren las perspectivas de los clientes, es fundamental el talento humano en las empresas para cubrir insuficiencias y perspectivas de calidad según el servicio que ofertan en el mercado. También mencionaron que es la disposición de satisfacer necesidades, perspectivas y la demanda de los clientes.

Salvador, C.M (2008) hizo mención que para poder brindar un servicio de calidad como organización es necesario estudiar al cliente y conocer cuáles son sus aspiraciones, solo así la directiva de la organización sabría claramente que esperan alcanzar los clientes. Si esto llega a fallar durante el desarrollo de investigación puede conllevar a la toma de malas decisiones. Así, mismo Sánchez, F. (2019) mostró que la calidad se calcula a través de

indicadores cualitativos donde hace referencia a la cantidad y tiempo de las características y percepciones que el cliente tiene referente al servicio.

Piattini, M.G (2019) para las empresas en la actualidad, la calidad es una de las claves para el desarrollo y posicionamiento de los productos en el mercado. Dado que el cliente final es responsable de evaluar y valorar la calidad, las empresas tienen como objetivo principal brindar una buena calidad de bienes y servicios. El autor menciona que si la calidad es buena (satisface las necesidades), si es calidad mala (no satisface las necesidades). Adicional mencionó las cinco vistas de la calidad. 1) “vista trascendental”: En este aspecto la calidad se reconoce, pero no es alcanzable debido a las deficiencias de la tecnología en la fabricación. 2) “vista del usuario”: La calidad presenta características medibles y cuantificables. 3) “vista del fabricante”: La calidad se concentra en el proceso (producción) y después (venta). 4) “vista del producto”: La calidad se entrelaza con las características del producto o servicio desde adentro. 5) “vista basada en el valor”: La calidad en este caso está determinada por el valor y precio que está dispuesto a pagar el cliente.

Dávila et al. (2012) en su postulado mencionaron que para alcanzar una buena la calidad de servicio para los clientes es necesario primeramente saber identificar cuáles son las dimensiones que te permitan calcular y tomar el control para solucionar y mejorar la calidad del servicio. Para ello hace referencia a dos dimensiones: una de “salida” y la otra “relacionada a procesos”. Donde la calidad de salida está relacionada a los procesos finales del servicio, tiene que ver con la entrega final para ello se lleva a cabo bajo las dimensiones de SERVQUAL y la calidad de procesos que tiene que ver con cinco dimensiones que evalúan calidad de servicio: a) bienes tangibles, que es palpable por el cliente; b) confiabilidad, que se cumple con lo prometido al cliente; c) responsabilidad, se sirve al cliente con apasionamiento durante el desarrollo del servicio; d) seguridad, que brinda e inspira confianza al cliente; e) empatía, brindar atención personalizada al cliente.

Alcalde, P. (2019) Los elementos que unen la calidad del servicio que presta una compañía están relacionados con: a) factor humano, si el recurso humano está altamente capacitado entonces el servicio o producto final será de calidad; b) factor tecnológico, si la empresa esta implementada con tecnología actual, esta brindará un producto o servicio de calidad al mejor precio; c) factor comercial, las alianzas estratégicas y relaciones comerciales dan soporte de negociación; d) factor medioambiental, bajo un plan de impacto medioambiental sostenible hace de una empresa seria y valorada por el cliente.

Satisfacción para la RAE (2022) es el hecho con resultado de complacer un deseo o la realización de este.

Gosso, F. (2008) comentó que la satisfacción surge cuando el cliente compara lo que esperaba recibir y lo que la empresa ha brindado. Si el producto o servicio supera expectativas entonces se ha logrado una "hipersatisfacción", lo que significa que el cliente permanecerá fiel. Para medir las perspectivas de satisfacción se hace por medio de los siguientes niveles: a) básico: Son indispensables para el servicio. b) Esperado: Es el servicio que pretende encontrar. c) Deseado: El cliente conoce de los servicios y espera poder usarlo. d) Inesperado: Aquí los deseos del cliente son superados, obtiene más de lo esperado.

La Asociación Española para la Calidad (2003) mide la satisfacción de los clientes por medio de dos métodos: a) "Prospección indirecta", la empresa pone a disposición buzón de reclamos y sugerencias donde el cliente por decisión propia hace uso de esta; b) "prospección directa" aquí es la empresa la que toma la decisión de realizar como por ejemplo una evaluación al cliente a través de una encuesta o entrevista.

Setó, D. (2004) basada en la teoría "dual de factores" se logra medir la satisfacción de los clientes: a) "resultado instrumental" se logró un resultado por medio de las particularidades del producto, es ahí donde el cliente toma la decisión de cuanto es el valor final; b) "resultado expresivo",

el cliente por medio de expresiones decide si usar el producto o servicio, lleva a cabo un análisis psicológico.

Usuario: Para la RAE (2022) es el derecho que tiene una persona para utilizar una cosa u objeto ajeno siempre y cuando este aporte el valor económico para adquirirlo.

Rendón, M.A (2005) define al usuario de la siguiente manera: a) “usuario potencial, tiene la capacidad de satisfacer sus necesidades”. b) “usuario real es el que reemplaza la posibilidad de satisfacer sus necesidades”. Por lo tanto, Escudero, M.E (2015) define al usuario como aquella persona que goza periódicamente de un servicio, empleo o de un producto.

La satisfacción del usuario para Febres y Mercado (2020) definieron como servicio alcanzado o superado ampliamente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

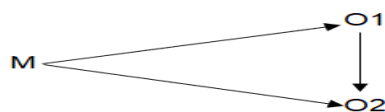
La investigación fue de tipo aplicada, según Cegarra, J. (2012). Esta comprende un conjunto de diligencias que tienen como objetivo descubrir o aplicar nuevos conocimientos científicos con la posibilidad de ejecutarse en la elaboración de nuevos procesos.

El diseño fue no experimental, la cual Gomez, M.M (2006) reforzó con su argumento donde mencionó que no hay manipulación de las variables.

De enfoque cuantitativo Cegarra, J. (2012) este tipo de indagación concede a los investigadores desarrollar proyectos teóricos nuevos y aplicar nuevos conocimientos para resolver problemas. El enfoque cuantitativo es una representación de observar la realidad que tiene como base el modelo positivista. Además, este método nos permitió conocer la magnitud del estudio de los clientes sin alterar las situaciones en ese momento por alguna influencia por parte de los investigadores, bajo este enfoque se busca un análisis inspeccionado del objeto de estudio Ruíz, A.I (2006). Así mismo, para reforzar lo mencionado anteriormente Namakforoosh, M.N (2005) mencionó que “un buen instrumento de medición” tiene que cumplir las siguientes características: a) “validez”, lo que realmente se desea medir; b) “confiabilidad”, está relacionada a la precisión de los pasos a seguir durante el progreso de la averiguación; c) “factibilidad”, que determina factores que permitan desarrollar la investigación sin inconveniente, “que determinan la posibilidad de la realización”.

Teniendo como nivel de investigación descriptivo correlacional en el estudio de las variables. Namakforoosh, M.N (2005) describió de la siguiente manera: Es un método de investigación para determinar “quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto de estudio”. Además, señala que se trata de narrar las particularidades de cierto grupo de personas que usan los servicios estatales teniendo en cuenta factores demográficos y

socioeconómico para establecer la correlación de ambas variables de investigación. Donde:



M: Usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.

O1: Calidad de servicio de agua potable.

O2: Satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable.

3.2. Variables y Operacionalización

Para la variable independiente Calidad de Servicio se definió de manera conceptual como el alcance que cumple la empresa al satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes al momento de ofrecer un bien o servicio explicaron, Hernández et al (2009). Mientras que la operacionalización de la variable es una adaptación al modelo SERVQUAL, se tomó en cuenta el enunciado de Beltrán y Bueno (1995) que ayudaron a comprender el desarrollo de esta, ellos indicaron que esta es “manipulada” siempre y cuando el investigador crea conveniente, esta variable hizo referencia cómo se presentó el progreso de la investigación. Para ello los indicadores sujetos a las dimensiones de estudio fueron elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, todo esto fue medido a través de una escala ordinal.

La variable dependiente Satisfacción conceptualmente se definió como superación alcanzada o superada por un servicio que oferta una empresa. “En este sentido, la calidad y satisfacción es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario ampliamente” Febres y Mercado (2020). La finalidad operacional fue evaluar la satisfacción de los usuarios a través de la calidad de servicio que brindó la EPS de agua potable de Trujillo. Así mismo se estableció los indicadores para este estudio que fue representado por cada una de las dimensiones: Calidad de la prestación de servicios, facturación, acceso a los servicios y eficiencia empresarial

teniendo una escala de medición ordinal. La variable satisfacción “es el resultado de la aplicación de la variable independiente”, es “aquella que se mide” en este sentido demostramos cuál fue la satisfacción de los usuarios. Kimble et al. (2002). La “operacionalización de una variable será sometida para evaluar su impacto en el problema de estudio” Hernández, F. (2002) en base a ello se creó una variable medible a través de indicadores, ítems y otro instrumento lo más lógico posible que ayude a construir valores.

Para la operacionalización de las variables se tomó en cuenta el modelo de Pinedo, P.N (2019) Tarapoto – Perú (tesis doctoral) permitiéndonos realizar la recopilación de información mediante su instrumento y lograr resultados estadísticos. Para ello se realizó en la variable 1 (calidad de servicio) 5 dimensiones donde cada una de ellas tiene sus respectivos 3 indicadores bajo la medición de la escala ordinal, de la misma forma se realizó la variable 2 (satisfacción de los usuarios). Para mayor realce esta información se representa en la tabla de operacionalización de esta investigación la cual se presentade forma detallada.

3.3. Población, muestra y muestreo

Rodríguez, E.A (2005) definió la población como medidas contiguas que se pueden realizar sobre característica comunes de un grupo de individuos u objetos, ya que define los límites en los que se lleva a cabo. Para la investigación en la ciudad de Trujillo se registraron 1 034 300 usuarios de agua potable, la muestra fue de 384 usuarios que representa el estudio de las variables determinando la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de agua potable. El objetivo principal fue recopilar información “representativa” que cumplieron criterios establecidos por los investigadores para la participación de la encuesta aplicando la fórmula de población infinita.

Se realizó un muestreo probabilístico ya que nos ayudó a seleccionar de manera aleatoria a las personas que formaron la muestra en esta investigación para determinar la calidad de servicio en la satisfacción de los

usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo. La RAE (2023) es la clasificación de una corta proporción estadísticamente designada, empleada para inferir el valor de una o varias particularidades del grupo. Para ello se utilizó el programa Excel 2019 y el programa estadístico SPSS versión 21.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica fue una encuesta para recopilar la información de la población objetiva “que comparten determinadas características” y a la vez determinar la muestra “Subconjunto de la población”. Ibáñez, J. (2015).

El instrumento utilizado fue un cuestionario para evaluar las variables de estudio aplicado directamente a los usuarios, Ibáñez, J. (2015) se realizó un cuestionario donde los datos recolectados fueron tabulados, graficados y analizados que nos permitió conocer una determinada situación del fenómeno de investigación.

La técnica y el instrumento que se usó en el desenlace de esta investigación fue una adaptación del modelo de Pinedo, P.N (2019) Tarapoto – Perú (tesis doctoral) quien validó su información en su momento.

Para determinar la confiabilidad de ambas variable nos basamos bajo el método de alfa de Cronbach obteniendo como resultado para la variable calidad un valor de 0.934 con 22 elementos y para la variable satisfacción el valor fue 0.629 con 10 elementos, dicho cuadro se muestra en anexos. Para el análisis y tabulación de la información se usó software SPSS versión 21 bajo la perspectiva del modelo SERVQUAL. Esto se conformó por 5 dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esta escala está compuesta por 22 ítems, cada ítem se medirá usando la escala ordinal (alto = 3), (medio =2), (bajo = 1). Miranda et al. (2007) “esta escala mide la calidad de servicio mediante la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes”. Las dimensiones estuvieron compuestas de la siguiente manera: Elementos tangibles (3 ítems), fiabilidad (3 ítems), capacidad de respuesta (3 ítems), seguridad (3 ítems), empatía (3 ítems).

En relación con la variable satisfacción de los usuarios, las cuatro dimensiones estuvieron compuestas por: Calidad de la prestación de servicios (3 ítems), facturación (3 ítems), acceso a los servicios (2 ítems), eficiencia empresarial (2 ítems) obteniendo un total de 10 ítems para la evaluación correspondiente.

3.5. Procedimiento de recolección de datos.

En el desarrollo de esta averiguación se formuló preguntas tipo encuesta con la finalidad que ayude a resolver el problema de investigación, objetivos principales y específicos. “Es decir, se realizó la planeación y formulación del proyecto”. Borda, M. (2013) y a la vez se aplicó la prueba de confiabilidad determinando si el instrumento es el correcto. Esto se desarrolló de la siguiente manera:

Primero, a partir de la observación de la problemática nos interesó el tema, la cual nos ayudó a identificar y formular el problema de investigación; segundo, con el fin de identificar el tema de interés, se revisó la información bibliográfica y los antecedentes a nivel nacional, nacional e internacional; tercero, el objetivo principal y específico se determinaron teniendo en cuenta la formulación de la hipótesis a revisar; cuarto, se diseñó el plan de ejecución del proyecto de investigación siendo el propósito primordial recolectar información valiosa y precisa; quinto, se construyó la tabla de operacionalización de tal forma que nos presentó un panorama específico de investigación; sexto, según las dimensiones de investigación se seleccionaron las preguntas para el cuestionario; séptimo, se elaboraron ítems con la finalidad brindarle de manera clara y específica a los usuarios encuestados una noción de lo que se necesita obtener de ellos. Octavo, se realizó la encuesta a los usuarios que aceptaron participar todos ellos de la zona de estudio; noveno, los datos se analizaron y procesaron para resolver la hipótesis de investigación. Décimo, se demostraron los hallazgos y se llegaron a las conclusiones requeridas de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos.

Las referencias obtenidas, producto de la indagación para determinar calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024 fueron tabulados, graficados y analizados utilizando el software SPSS versión 21 y Excel 2019.

3.7. Aspectos éticos.

En todo momento mientras se desarrolló la investigación, el aspecto ético estuvo presente bajo los parámetros de los investigadores y la estructura aprobada por la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Trujillo. La información recolectada de los participantes se guarda en absoluta reserva, siempre cumpliendo y respetando el principio de ética. Cabe mencionar que, las referencias estudiadas y utilizadas para citar durante el desarrollo de la investigación fue citada en todo momento sin tomar y hacer uso propio de ello por los investigadores. Se desarrollo empleando la norma APA 7^a edición, para dar fe de ello se utilizó el programa anti-plagio Turnitin. En primer lugar, los investigadores demostraron profesionalismo para lograr los objetivos de estudio durante el proceso. Además, se garantiza en todo momento que los datos proporcionados por los usuarios fueron alterados ni manipulados. Ética: relacionada al comportamiento de hacer lo bueno o malo.

IV. RESULTADOS

Las encuestas de esta investigación se recopilaron a través de la plataforma virtual de Google Forms para luego ser analizadas. Un total de 384 personas que usan el servicio de agua potable de una empresa en Trujillo dieron sus respuestas. Es importante mencionar que el temario se conformó por 32 preguntas en total, 22 para la variable de calidad de servicio con 5 dimensiones y 10 para la variable de satisfacción con 4 dimensiones.

4.1. Resultados del objetivo general. Determinar la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.

Tabla 1

Nivel de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.

		Satisfacción de los usuarios				
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total
Calidad de servicio	Nivel bajo	Recuento	61	43	36	140
		% del total	15,90%	11,2%	9,4%	36,5%
	Nivel medio	Recuento	48	32	24	104
		% del total	12,5%	8,3%	6,3%	27,1%
	Nivel alto	Recuento	76	45	19	140
		% del total	19,8%	11,7%	5,0%	36,5%
Total	Recuento	185	120	79	384	
	% del total	48,2%	31,3%	20,6%	100,0%	

Se descubrió que el 15.9% de los usuarios señalaron que existe un nivel bajo, el 8.3% un nivel medio y el 5.0% un nivel alto. Por lo tanto, se llegó a la conclusión de que la relación es de nivel bajo, para obtener estos porcentajes se usó la tabla de contingencia que ayudó en la medición del nivel de relación existente entre las variables “calidad de servicio” y “satisfacción de los usuarios” llegando a la conclusión que todo esto se debe a que la institución tiene problemas con las estrategias de atención al cliente, lo que los hace insatisfechos.

4.2. Resultado del objetivo específico 1. Determinar la relación entre la calidad de servicio y calidad de la prestación de servicios de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.

Tabla 2

Nivel de relación entre la calidad de servicio y calidad de la prestación de servicios de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.

		Calidad de la prestación de servicios				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Calidad de servicio	Nivel bajo	Recuento	59	45	36	140
		% del total	15.40%	11,7%	9,4%	36,5%
	Nivel medio	Recuento	49	32	25	106
		% del total	12,8%	8,3%	6,5%	27,6%
	Nivel alto	Recuento	69	51	18	108
		% del total	18,0%	13,3%	4,7%	36,9%
	Total	Recuento	177	128	79	384
		% del total	46,1%	33,3%	20,6%	100,0%

Se utilizó la tabla de contingencia que ayudó a determinar el nivel de relación existente entre “calidad de servicio” y la dimensión “calidad de la prestación de servicios”. Se descubrió que el 15.4% de los usuarios dijeron que existe un nivel bajo, el 8.3% un nivel medio y el 4.7% un nivel alto. Se concluyó que la relación es de nivel bajo. Esto se debe a que la institución tiene limitaciones constantes para brindar sus servicios, como cortes de servicio informados a destiempo que causan insatisfacción entre los clientes.

4.3. Resultado del objetivo específico 2. Determinar la relación entre la calidad de servicio y facturación de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.

Tabla 3

Nivel de relación entre la calidad de servicio y facturación de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.

		Facturación				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Calidad de servicio	Nivel bajo	Recuento	59	44	37	140
		% del total	15.40%	11,5%	9,6%	36,5%
	Nivel medio	Recuento	49	47	40	136
		% del total	12,8%	12,2%	10,4%	35,4%
	Nivel alto	Recuento	69	21	18	108
		% del total	18,0%	5,5%	4,7%	28,1%
	Total	Recuento	177	112	95	384
		% del total	46,1%	29,2%	24,7%	100,0%

Se empleó la tabla de contingencia que ayudó a medir el nivel de relación entre la variable “calidad de servicio” y la dimensión “facturación”. Se obtuvo que el 15.4% de los usuarios señalaron que existe un nivel bajo, el 12.2% un nivel medio y el 4.7% un nivel alto. Por lo tanto, se concluyó que la relación es nivel bajo. Esto se debe a que la empresa comete errores en la información y no cumple con los usuarios de manera correcta, causando insatisfacción.

4.4. Resultado del objetivo específico 3. Determinar la relación entre la calidad de servicio y acceso a los servicios de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.

Tabla 4

Nivel de relación entre la calidad de servicio y acceso a los servicios de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.

		Acceso a los servicios				
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total
Calidad de servicio	Nivel bajo	Recuento	59	45	36	140
		% del total	15,40%	11,7%	9,4%	36,5%
	Nivel medio	Recuento	49	32	25	106
		% del total	12,8%	8,3%	6,5%	27,6%
	Nivel alto	Recuento	69	51	18	108
		% del total	18,0%	13,3%	4,7%	36,9%
Total	Recuento	177	128	79	384	
	% del total	46,1%	33,3%	20,6%	100,0%	

Se utilizó la tabla de contingencia para medir el nivel de relación entre la variable “calidad de servicio” y la dimensión “acceso a los servicios”. Se obtuvo que el 15.4% de los usuarios señalaron que existe un nivel bajo, el 8.3% un nivel y el 4.7% un nivel alto. Por lo tanto, se concluye que la relación es de nivel bajo, esto debido a las constantes limitaciones que tiene la institución para brindar sus servicios, esto se puede evidenciar en las reducidas alternativas de solución generando insatisfacción.

4.5. Resultado del objetivo específico 4. Determinar la relación entre la calidad de servicio y eficiencia empresarial de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024

Tabla 5

Nivel de relación entre la calidad de servicio y eficiencia empresarial de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.

		Eficiencia empresarial				
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total
Calidad de servicio	Nivel bajo	Recuento	21	65	54	140
		% del total	5,50%	16,9%	14,1%	36,5%
	Nivel medio	Recuento	49	47	40	136
		% del total	12,8%	12,2%	10,4%	35,4%
	Nivel alto	Recuento	69	21	18	108
		% del total	18,0%	5,5%	4,7%	28,1%
Total	Recuento	139	133	112	384	
	% del total	36,2%	34,6%	29,2%	100,0%	

La tabla de contingencia apoyó a definir el nivel de relación entre la variable “calidad de servicio” y la dimensión “eficiencia empresarial”. Se obtuvo que el 5.5% de los usuarios señalaron que existe un nivel bajo, 12.2% un nivel medio y el 4.7% un nivel alto. Por lo tanto, se concluye que la relación es de nivel medio, lo que significa que la institución no tiene empresas aliadas que puedan ayudar con la reparación de averías en diferentes lugares de la ciudad, lo que hace que los usuarios estén insatisfechos.

4.6. Prueba de hipótesis general: La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.

Contrastación de las hipótesis. Se mencionó que, para medir la normalidad de los datos, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual realizó la evaluación de la distribución normal de la totalidad de la muestra cuando es superior a 50 unidades de análisis ($m > 50$). Para ello, se asume la hipótesis general siguiente para la muestra:

Tabla 6

La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024.

Hipótesis nula H0	H0: La calidad de servicio no se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024. $H_0 \leq 0$
Hipótesis alterna H1	H1: La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una empresa de agua potable de Trujillo, 2024. $H_1 > 0$

Tabla 7

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov.

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Calidad de servicio	,731	384	,001
Satisfacción del usuario	,732	384	,003

Esta prueba de Kolmogórov-Smirnov, sirvió para conocer la significancia de las variables, se obtuvo para la hipótesis general una significancia del (0.001), señalando que es menor al ($p < 0.05$), por ende, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. También se indica que, la muestra no sigue una distribución normal, es así como, se propone emplear la prueba de Rho de Spearman (Prueba no paramétrica) para conocer la correlación entre las variables.

Tabla 8*Rho de Spearman – Hipótesis general.*

	Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1
	Sig. (bilateral)	0,432**
	N	384
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,432**
	Sig. (bilateral)	1
	N	384

Se utilizó el “Rho de Spearman” obteniendo un resultado de (Rho = 0,43.2%), de tal manera es considerada una correlación positiva moderada y en significancia ($p = 0.000$) el cual es inferior al error límite 0.05, por ello se pudo aceptar la hipótesis alternativa. En efecto, se demostró estadísticamente que existe una correlación significativa media entre la calidad del servicio y la satisfacción de la población examinada. Por lo tanto, la empresa debe concentrarse y trabajar en la satisfacción de los clientes para aumentar el número de usuarios en el tiempo.

Prueba de hipótesis específicas. En este proceso se mencionó que, para medir la normalidad de los datos, se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, la cual realizó la evaluación de la distribución normal de la totalidad de la muestra cuando es superior a 50 unidades de análisis ($m > 50$). Para ello, se asume la hipótesis generale siguientes para la muestra:

Tabla 9

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Calidad de la prestación de servicios	,731	384	,013
Facturación	,711	384	,021
Acceso a los servicios	,736	384	,033
Eficiencia empresarial	,732	384	,027

Esta prueba de Kolmogórov-Smirnov, sirvió para conocer la significancia de las dimensiones de las hipótesis específicas, en donde se obtuvo los siguiente: Para la hipótesis específica 1: “Calidad de la prestación de servicios” una significancia del (0.013), hipótesis específica 2: “Facturación” significancia del (0.021), hipótesis específica 3: “Acceso a los servicios” significancia del (0.033) y para la hipótesis específica 4: “Eficiencia empresarial” significancia del (0.027). En donde se concluyó que, los resultados de las hipótesis específicas 1, 2 3 y 4 son menores al ($p < 0.05$), por lo tanto, se rechazan sus hipótesis nulas y se acepta sus hipótesis alternas.

También se indica que, la muestra no sigue una asignación normal, por tal motivo se propone emplear la prueba de Rho de Spearman (Prueba no paramétrica) para conocer el nexo entre las dimensiones y las variables de estudio.

Tabla 10*Rho de Spearman – Hipótesis específicas.*

		Calidad de la prestación de servicios	Facturación	Acceso a los servicios	Eficiencia empresarial
	Correlación de Spearman	,511	,242	,312	,029
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,074	,495	0.874	,916
	N	384	384	384	384
	N	384	384	384	384

Se empleó la Rho de Spearman, esto sirvió para saber la correlación de la variable y las dimensiones. Para la hipótesis específica 1 se consiguió un resultado de (0.511) indicando que hay una correlación positiva moderada entre la variable “calidad de servicio” y la dimensión 1 “calidad de prestación de servicios”. En la hipótesis específica 2 el resultado fue (0.242) esto indicó que existe una correlación positiva media entre la variable “calidad de servicio” y la dimensión 2 “facturación”. En la hipótesis específica 3 el resultado fue (0.312) esto indicó que existe una correlación positiva baja entre variable “calidad de servicio” y la dimensión 3 “acceso a los servicios”. En la hipótesis específica 4 el resultado fue (0.029) esto indicó que hay una correlación positiva baja entre la variable “calidad de servicio” y la dimensión 4 “eficiencia empresarial”. De tal modo se determinó que la calidad de servicio si tiene una correlación con la calidad de prestación de servicios al igual que con la dimensión facturación, mientras que con el acceso a los servicios y eficiencia empresarial la correlación es positiva baja, es por ello por lo que la empresa debe enfocarse a seguir esforzándose para poder lograr un alto nivel de satisfacción en los usuarios y mantener a sus clientes satisfechos.

V. DISCUSIÓN

En el desarrollo de la investigación se presentó diferentes dificultades que interfirieron en desarrollo de la tesis. La conexión lenta a internet fue una dificultad para la recolección de información, para la coordinación de los autores ya que cada uno se encontró en diferente ciudad, utilizar herramientas virtuales para las encuestas, el tiempo en el caso de los usuarios para dar respuesta al cuestionario ya que más de uno mencionó que se encontraba en el trabajo, interrupciones eléctricas que dificultaron en varias ocasiones estar el horario de clase, etc. A pesar de estas y otras limitaciones una de las ventajas fue de poder revisar las clases que en su momento no se logró escuchar ya que estas fueron grabadas. Estas restricciones afectaron la temporalidad, representatividad y generalización de los hallazgos. Sin embargo, proporcionan lecciones valiosas para futuras investigaciones en contextos similares.

Como objetivo general se formuló determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de una empresa de agua potable. Dávila et al. (2012), mencionaron que lograr alcanzar la calidad de servicio es necesario lograr identificar cuáles son las dimensiones que conllevan a este, una vez identificado se determina procesos para la entrega final del servicio. En este estudio se halló un resultado estadístico con un valor del 0.432 de relación indicando que hay correlación positiva moderada entre las variables, es decir, si la calidad aumenta la satisfacción también, con ello se determinó que la empresa debe de seguir mejorando hasta lograr un mayor nivel de correlación y aceptación de los clientes. Además, la apreciación de la calidad del servicio brindado por una compañía de abastecimiento de agua es crucial para entender cómo esta percepción influye directamente en su nivel de contentamiento. Un servicio eficiente refuerza la confianza en la empresa proveedora, traducándose en una mejor valoración del servicio recibido. En el estudio realizado por Ramos, E. (2022) fue similar con este resultado, el autor al relacionar la calidad del servicio de agua halló una correlación positiva, indicando que, la mejora del servicio permitió vivir a las familias satisfechas y en mejores condiciones. Sin

embarco resaltó que se debe realizar una investigación por viviendas abarcando una mayor población y concluir si realmente la satisfacción se sigue manteniendo a mayor número de clientes. Por otra parte, Silva et al. (2021) en México quienes encontraron existencia correlacional positiva entre la satisfacción y la calidad de servicio desarrollado bajo un método descriptivo, se llegó a la conclusión que ambos autores concuerdan en sus investigaciones que la calidad y el servicio tienen una correlación estrecha reforzando nuestra investigación ya que da lugar a considerar que es de crucial importancia y relevante en la organización mantener clientes satisfechos.

El primer objetivo específico determinar la relación entre la calidad de servicio y calidad de la prestación de servicios de los usuarios de una empresa de agua potable. La satisfacción de los clientes está enfocada en el sondeo de respuestas que los usuarios suelen manifestar ante un servicio, donde hace mención que si la calidad es buena se logra un cliente satisfecho de lo contrario como resultado se obtiene un cliente insatisfecho, Piattini, M.G (2019). Este estudio arrojó una correlación existencial positiva moderada de 0.511 es decir, si aumenta la calidad de servicio de manera continua la prestación del servicio aumente de manera proporcional. La cual se refuerza con la teoría antes mencionada para que la empresa tenga en cuenta que debe enfocarse siempre a mejorar los servicios. Así mismo, la calidad en la prestación de servicios de una empresa de abastecimiento de agua es esencial en la población. Esto implica procesos de purificación y distribución que aseguren agua libre de contaminantes, un servicio que cumple con estos criterios técnicos no solo cumple con las regulaciones locales e internacionales sino también mejora la percepción del usuario sobre el valor del servicio. En el estudio realizado por Perry, P.F (2022) para comprobar la relación de gestión de operaciones y calidad de servicio concluyó que existió deficiencias en los resultados que brindó la EPS dado a que ambas variables guardan una relación de dependencia, dejando como acotación que existen estrategias de mejora y para ello las empresas deben de enfocarse en descubrir y mejorar. Del mismo modo, Pinedo, P.N (2019)

en su proyecto con el motivo de descubrir la relación de la calidad de servicio y satisfacción mencionó que ambas variables mantienen una relación, las empresas deben tener una finalidad que es destacar en el mercado y que para eso se debe enfocarse en los clientes a brindarles un mejor servicio.

Como segundo objetivo específico comprobar la relación entre la calidad de servicio y facturación de los usuarios. La calidad está enfocada en las acciones que realiza una empresa buscando anticiparse a las necesidades de los usuarios Velazco et al. (2009). En la indagación se halló un resultado de 0.242 indicando que existe correlación positiva media. De igual forma, la estructura de facturación en una empresa de provisión de agua no ejerce una influencia considerable sobre la percepción de justicia y equidad entre los usuarios. Una metodología clara, transparente y justa en la facturación contribuye a un mayor grado de satisfacción, ya que los consumidores reconocen el esfuerzo de la empresa por mantener precios justos, a su vez fomenta una relación de confianza y lealtad. mientras Delgado, W.G (2021) para comprobar la misión comercial y la calidad de servicio obtuvo como resultado final ineficiencia en el servicio demostrando insatisfacción muy aparte de que las variables demostraron una relación positiva. Además, Zaquinaula, E.D (2021) por su parte relacionó que la calidad del servicio que brindó una organización se asoció con la satisfacción de los clientes durante el desarrollo de su investigación. Para ello, tomando como referencia a los autores antes mencionados se hizo una acotación que una buena calidad en el servicio conlleva a que el usuario comprenda mejor la facturación obtenida y a la vez la empresa continúe mejorando en el desarrollo de los servicios.

En concordancia con el tercer objetivo específico se estableció determinar la relación entre la calidad de servicio y acceso a los servicios, Duque, E.J (2005) mencionó que la calidad del servicio está enfocada a que una empresa ofrezca un servicio eficiente y con un valor añadido, de esta forma tendrá más aceptación de los usuarios. En nuestro estudio según datos estadísticos por Rho de Spearman se logró un valor de 0.312, según el rango de correlación de este se concluyó correlación positiva baja

existente, es decir, que si la calidad de servicio empieza a bajar el acceso a los servicios también disminuirán. En complemento, el acceso a los servicios de una empresa proveedora de agua representa una variable crítica en la relación entre la empresa y sus usuarios. Un acceso amplio y equitativo al suministro de agua es indicativo de la responsabilidad social y compromiso pues garantiza que todas las necesidades básicas de los usuarios sean atendidas, contribuyendo a su satisfacción general, Sanchez, G.A (2021). Igualmente, Silva et al. (2021) en sus resultados también relacionaron como la calidad de servicio se asoció con la satisfacción y lealtad de los usuarios dejando como resultado que el acceso a los servicios que ofrece una empresa tiende a ser crucial, ya que los usuarios pueden conocer los servicios y acceder a ellos sin dificultad.

Para el cuarto objetivo específico se estableció determinar la relación entre la calidad de servicio y eficiencia empresarial. Sánchez, F. (2019) hizo mención que la calidad está orientada a conseguir que los usuarios reciban un servicio eficiente de tal forma la empresa pueda cumplir de mejor manera las perspectivas de los usuarios. Nuestro estudio según Rho de Spearman el valor fue de 0.029 demostrando correlación positiva baja, es decir, a medida que la calidad de servicio varíe ya sea de manera ascendente o descendente la eficiencia empresarial seguirá el curso ya que no hay relación. En coherencia, la eficiencia empresarial en el sector del abastecimiento de agua no solo se refleja en la percepción interna sino también en la percepción de los usuarios. Las empresas que optimizan recursos, reduciendo pérdidas y mejorando sus sistemas de distribución no solo incrementan su rentabilidad, sino que también elevan la calidad del servicio prestado. para comprobar la satisfacción de clientes se hallaron diferencias con los resultados, dado que los autores encontraron que los usuarios no se mostraron complacientes con el servicio recibido en un hospital Sihuin et al. (2020) Por su parte, Álvarez, R. (2021) sí encontró similitud con los resultados al hallar que los estudiantes de una universidad se mostraron satisfechos con el servicio ofrecido por la entidad. Los resultados de ambas investigaciones demostraron nuevamente que la

empresa no debe dejar de tener como objetivo principal al cliente. En el presente estudio se realizó diversas investigaciones de autores que reforzaron con teorías, métodos y factores que guardaron similitud dando soporte, varios de ellos usaron variables de estudio de calidad de servicio y satisfacción, tesis correlacionales descriptivas, cuestionarios de tal forma que nos abrieron campo para continuar ya que el proyecto de investigación se encaminó por la misma línea. También se encontró autores que demostraron en sus resultados que los clientes que fueron encuestados no se encontraron satisfechos a pesar de la correlación de sus variables, tal es nuestro caso llegamos a la conclusión que hay insatisfacción en nuestros usuarios. Este estudio posee practicas relevantes para el ámbito de prestación de servicios estatales en la región investigada, ya que profundiza en la comprensión del vínculo existente entre la prestación de servicios y la percepción de los consumidores dejando como margen que la empresa debe centrarse en suplir las necesidades de los clientes ya que ellos son parte primordial hacia el crecimiento y permanencia en el mercado.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Los datos del presente estudio concluyeron que la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de una empresa de agua potable guardan una correlación positiva moderada dado que con la Rho de Spearman se obtuvo un valor numérico de 0.432. Los resultados demostraron que ambas variables de estudio tienen un impacto fuerte en la evaluación demostrando que la empresa debe seguir reforzando los servicios que brinda a los clientes para lograr una satisfacción considerable de los mismos, para ello debe priorizar dicha situación para lograr con el tiempo mejores resultados y generar ganancias.
- Segunda:** Asimismo, se concluyó que la variable calidad de servicio y la dimensión calidad de la prestación de servicios de los usuarios de una empresa de agua potable es positiva moderada dado que con la Rho de Spearman se logró obtener un valor numérico de 0.511 demostrando con hechos de la existencia, esto debido a que la calidad de un buen servicio se refleja ante los clientes que determinan como la empresa está prestando dicho servicio. Para ello lógicamente los resultados evidenciaron que, si se trabaja de manera más de cerca en mejorar cada día los servicios, mejores serán los resultados ante cualquier evaluación futura a los clientes que se logre ganar en el tiempo.
- Tercera:** Igualmente, para la relación de la calidad de servicio y la dimensión facturación de los usuarios de una empresa de agua potable, se concluyó según la Rho de Spearman que hay una correlación positiva media ya que el resultado fue de 0.242, en este caso se demostró que la facturación no está ligada estrechamente con la calidad de servicio. Se resalta la importancia que tienen en los usuarios un servicio de calidad ya que ellos emiten un pago por ello de tal forma que debe ser, acorde generando satisfacción. Los hallazgos dejan en

evidencia a la empresa a realizar mejoras en beneficio para lograr revertir dichos resultados.

Cuarta: También, quedó demostrado que la calidad de servicio y acceso a los servicios de los usuarios de una empresa de agua potable fue de 0.312 según la Rho Spearman. Esto demostró que hay correlación positiva baja. Según el resultado nos indicó que si mejora la calidad de servicio el acceso a ellos es más accesible o si sucede lo contrario ambas se verán afectadas. Demostraron que la organización debe de reforzar la accesibilidad al servicio de tal forma que genere más clientes, satisfacción y usuarios.

Quinta: Del mismo modo, se concluyó que la relación entre la calidad de servicio y eficiencia empresarial de los usuarios de una empresa de agua potable según la Rho de Spearman fue de 0.029. demostrando que hay una correlación positiva baja, evidenciando que ambas variables no se relacionan ya que si una de ellas mejora la otra no se puede predecir que pueda mejorar. Estos resultados demostraron que la empresa debe de mejorar y preocuparse más por los clientes, siendo ellos pieza fundamental para su desarrollo y rentabilidad.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Reforzar y dedicar mejorar el nivel de calidad de servicio para que de tal forma se logre un nivel alto de satisfacción en los usuarios de la ciudad de Trujillo ya que ambas variables fueron demostradas estadísticamente que guardan correlación entre de tal forma que son cruciales e indispensables para el desarrollo empresarial, se debe fomentar el trabajo en equipo para lograr ejecutar procesos que conlleven a un solo objetivo siempre con la finalidad de beneficiar al cliente, reconocer los logros del equipo o individuales en los colaboradores para que de esta forma el compromiso sea estrecho entre colaborador y empleador. Por ende, identificar las necesidades de los clientes debe ser tareas de todos para luego trazar estrategias que faciliten agilizar y resolver necesidades de los usuarios.
- Segunda:** Se recomienda evaluar más de cerca a los clientes para identificar cuáles son sus necesidad más específicas y urgentes dentro de su zona, de esta forma donde cada uno de los colaboradores de la organización conozca los requerimientos y pueda llevar a cabo una prestación de servicio ideal. Para evaluación se puede realizar mediante plataformas virtuales, redes sociales y otras tecnologías de investigación que le afirmen con certeza los resultados para que en base a ello plantee estrategias de mejora continua. Es esencial el compromiso de todas las personas que formar la organización, especialmente para los administrativos diseñar políticas que aporten a mejorar la asistencia de los servicios en las familias usuarias.
- Tercera:** Del mismo modo, se recomienda que la organización debe capacitar a su personal de tal manera que puedan dar soluciones rápidas ante cualquier situación adversa que los clientes necesiten. La emisión de la facturación del uso del servicio de agua potables debe ser estrictamente la correcta ya

que de lo contrario esta generaría reclamos inmediatos a la entidad prestadora, para ello se brindará asistencia técnica con personal capacitado donde brinde soluciones rápidas aplicando criterios de calidad de servicio. del mismo modo, la comunicación interna debe ser ágil para plantear soluciones en beneficio mutuo.

Cuarta: Del mismo modo, se recomienda promover reformas que ayuden a plasmar acuerdos políticos que permitan la accesibilidad al servicio de agua potable a todas las zonas donde la carencia es evidente y la necesidad de obtener un servicio de calidad urge. Muy recomendable evaluar los subsidios en la población que carece de un servicio básico de tal forma que esto apoye a muchas familias a tener un mejor calidad y estilo de vida, la infraestructura y maquinarias idónea para el trabajo de obras debe ser fundamental lograr los objetivos en un estado de desarrollo.

Quinta: Se recomienda programar reuniones donde se pueda hablar acerca del liderazgo empresarial, la estabilidad en la gestión empresarial debe ser según el rendimiento de las personas de tal forma que el servicio se mejore en beneficio siempre del cliente, enfocarse en los procesos si es que están dando resultados sino se debe cambiar en el momento apropiado, todo esto puede aumentar la eficiencia empresarial. Se recomienda los equipos de tecnología deben ser actualizados que permitan al colaborador desempeñarse eficientemente. La solución de diversos reclamos de los usuarios se logra teniendo colaboradores capacitados y competentes, para ellos es muy importante el acceso a todas las herramientas y recursos que ofrece la empresa.

REFERENCIAS

- Alcalde San Miguel, P. (2019). Calidad (Tercera ed.). Madrid, España.
https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_3_%C2%AA_edici%C3%B3n/sjqlDwAAQBAJ?hl=es
419&gbpv=1&dq=Fundamento%20herramientas%20y%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20para%20las%20pymes&pg=PR3&printsec=frontcover
- Alcas Zapata, N., Alarcón Diaz, H. H., Venturo Orbegoso, C., Alarcón Diaz, M. A., Fuentes Esparrell, J. A., & López Echevaria, T. I. (2020). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. PDF, Lima. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000300009&script=sci_arttext&tIng=en
- Alvarez Tay, R. C. (2021). Evaluación del nivel de satisfacción del estudiante respecto al servicio educativo bajo el enfoque del modelo HEdPERF en las universidades públicas que integran la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana y que implementaron el mecanismo de licenciam. PDF, Lima. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932021000100023&script=sci_arttext
- Asociación Española para la Calidad. (2003). Cómo medir la satisfacción del cliente. España.
https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%B3mo_medir_la_satisfacci%C3%B3n_del_cliente/5_aHCogvwyEC?hl=es
419&gbpv=1&dq=dimensiones+de+satisfaccion&printsec=frontcover
- Astudillo Alberca, E. P. (2021). Valoración del agua potable como derecho fundamental y su protección ambiental conforme a la teoría tridimensional del derecho. Tesis, Trujillo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69314/Astudillo_AEP-SD.pdf
- Beltrán Llera, J., & Bueno Álvarez, J. A. (1995). Psicología de la Educación. Barcelona, España.

https://www.google.com.pe/books/edition/Psicolog%C3%ADa_de_la_Educaci%C3%B3n/AwYlq11wtjIC?hl=es-419&gbpv=1&dq=variable+independiente&pg=PA30&printsec=frontcover

Borda Pérez, M. (2013). El proceso de investigación (Universidad del Norte ed.). Barranquilla, Colombia.
https://www.google.com.pe/books/edition/El_Proceso_de_Investigacion/jjBKBAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=proceso+de+investigacion&printsec=frontcover

Cegarra Sánchez, J. (2012). La Investigación Científica y Tecnológica (Díaz de Santos ed.). Madrid, España.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_cient/-XG4KMFNnP4C?hl=es-419&gbpv=1&dq=La+Investigaci%C3%B3n+Cient%C3%ADfica+y+Tecnol%C3%B3gica&printsec=frontcover

Cruz Zúñiga, N., & Centeno, M. E. (2019). Evaluación de la calidad del servicio de abastecimiento de agua potable a partir de la percepción de las personas usuarias: El caso en cartago, Costa Rica. PDF.
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/rca/v54n1/2215-3896-rca-54-01-95.pdf>

Dávila Bustamante, M. E., Coronado Quintana, J., & Cerecer Castro, B. M. (Septiembre de 2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. Contaduría y administración, 178,179,180.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v57n3/v57n3a8.pdf>

Delgado Álvarez, W. G. (2021). Gestión comercial y calidad de servicio al usuario en Electro Oriente provincia de San Martín. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84770/Delgado_AWG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Duque Oliva, E. J. (Junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar, 15.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s012150512005000100004&script=sci_arttext

Escudero Aragón, M. E. (2015). Servicios de atención comercial. https://www.google.com.pe/books/edition/Servicio_de_atenci%C3%B3n_comercial_2015/ue7JCQAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+de+usuario&pg=PA8&printsec=frontcover

Febres Ramos, R. J., & Mercado Rey, M. R. (Septiembre de 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*, 20. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. México: Panorama Editorial. https://www.google.com.pe/books/edition/hiper_satisfaccion_del_cliente/f0th8fk8lgsC?hl=es-419&gbpv=1&dq=satisfaccion&pg=PA77&printsec=frontcover

Granja, L., Zavala, R., Calderón, H., & Velasteguí, L. (Octubre de 2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información tecnológica*, 32. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642021000500101&lang=es#aff4

Hernández de Velazco, J., Chumacero, A. C., & Atencio, C. E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14. http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-99842009000300009&script=sci_arttext

Ibañez Peinado, J. (2015). *Métodos, Técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Madrid, España: Dykinson. https://www.google.com.pe/books/edition/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_la/ggTdBAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

- INEI. (2019). Formas de acceso al agua y saneamiento básico. Boletín, Lima.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_y_saneamiento.pdf
- Kimble, C., Hirt, E., Díaz Loving, R., Hosch, H., William Lucker, G., & Zárate, M. (2002). Psicología social de las Américas. (R. Cabañas Chávez, Ed.) México.
https://www.google.com.pe/books/edition/Psicolog%C3%ADa_social_de_las_Am%C3%A9ricas/gMNR2ib9BIYC?hl=es-419&gbpv=1&dq=variable+dependiente&pg=PA8&printsec=frontcover
- Malpartida Meza, D., Granada López, A., & Salas-Canales, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. Revista Científica de la UCSA, 09.
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522022000300023&lang=es
- Mamani Quispe, K. d., & Vilca Colquehuanca, G. L. (05 de Diciembre de 2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo), 07.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-65872022000300001&lang=es
- March Corbella, H., Zapana Churata, L., & Sauri, D. (2021). Las desigualdades en el acceso al agua en ciudades latinoamericanas de rápido crecimiento: El caso de Arequipa, Perú. Revista de geografía Norte Grande, Lima, Lima, Perú.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34022021000300369&lang=es
- Naghi Namakforoosh, M. (2005). Metodología de la investigación (Segunda ed.). México: Limusa S.A.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/ZEJ7-0hmvhwC?hl=es-419&gbpv=1&dq=investigacion+descriptiva&pg=PA91&printsec=frontcover

- Ojeda, L., Masilla Quiñones, P., Rodríguez, J., & Pino Vásquez, A. (2020). El acceso al agua en asentamientos informales. El caso de Valparaíso, Chile. Valparaíso, Chile. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-79132020000100151&script=sci_arttext
- Ortiz Gómez, A. S., Nuñez Espinoza, J. F., & Mejía Castillo, W. G. (2021). La percepción social de la calidad y gestión del agua potable en el municipio de Las Vueltas, Chalatenango, El Salvador. Tecnología y ciencia del agua. Las Vueltas, Chalatenango, El Salvador. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-24222019000300124&lang=es
- Perry Lavado, P. F. (2022). Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112108/Perry_LPFJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Piattini Velthuis, M. G. (2019). Calidad de Servicios. En M. G. Piattini Velthuis, & R.-M. Editorial (Ed.), Calidad de Servicios (págs. 1,3,4). España: 2019. https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_de_Servicios/p8-4EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=calidad+de+servicio&printsec=frontcover
- Pinedo Torres, P. N. (2019). Google académico. Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28749/Pinedo_TPN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pinedo Torres, P. N. (2019). La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales. Repositorio UCV, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28749/Pinedo_TPN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos Cartolin, E. (2022). La gestión de los servicios de saneamiento y la calidad del agua en los distritos de Abancay y Rocchac. UCV, Abancay y Rocchac, Lima, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98128/Ramos_CE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Real Academia Española. (2023).
<https://dle.rae.es/muestreo?m=form&m=form&wq=muestreo>

Real Delor, R. E., Azuaga Franco, H. M., Bordón Medina, N. C., Colman Gómez, D. B., Delgado Ortiz, L. M., Fernández Méndez, Y. B., . . . Zárata Leguizamón, O. V. (Junio de 2020). Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020: estudio multicéntrico. *Revista del Nacional (Itauguá)*, 13.
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742021000100064&lang=es

Rendón Rojas, M. Á. (2005). Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología (segunda ed.). México.
https://www.google.com.pe/books/edition/Bases_te%C3%B3ricas_y_filos%C3%B3ficas_de_la_bib/gyJKttxwPBQC?hl=es-419&gbpv=1

Rodríguez Corre, P., Garcés Giraldo, L. F., Valencia Arias, J. A., & Benjumea Arias, M. (2022). Calidad del servicio de agua potable para habitantes de Medellín (Colombia): aproximación desde modelos de calidad de servicio. Artículo PDF. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642022000300089&lang=es

Rodríguez Moguel, E. A. (2005). Metodología de la investigación (Primera ed.). México.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n/r4yrEW9Jhe0C?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+de+poblacion&pg=PA79&printsec=frontcover

Ruíz Rojas, A. I. (2006). Diagnóstico de situaciones y problemas locales. Costa Rica: Universidad estatal a distancia San José.
https://www.google.com.pe/books/edition/Diagn%C3%B3stico_de_Situaciones_Y_Problemas/4M4GhelqQg8C?hl=es-419&gbpv=1&dq=enfoque+cuantitativo&pg=PA18&printsec=frontcover

- Salvador Ferrer, C. M. (2008). Calidad de servicios: El camino hacia la felicidad del consumidor. Almeira, España: Editorial Universidad de Almeira.
https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_de_servicios_el_camino_hacia_la/CoNuAlj2X3oC?hl=es-419&gbpv=1&dq=calidad+de+servicio&printsec=frontcover
- Sanchez Contreras, G. A. (2021). Calidad del servicio de agua potable y su relación con la satisfacción en usuarios domésticos del distrito de Imperial, 2021. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95113/Sanchez_CGA-SD.pdf?sequence=8
- Sánchez López, F. (2019). Calidad total en las organizaciones (1.0 ed.). España: Elearning S.L.
https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_Total/BkDIDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=tipos+de+calidad+de+servicio&printsec=frontcover
- Setó Pamies, D. (2004). De la calidad de servicio a la satisfacción del cliente (Primera ed.). Madrid.
https://www.google.com.pe/books/edition/De_la_calidad_de_servicio_a_la_fidelidad/9Nk8sWMj0BcC?hl=es-419&gbpv=1&dq=teorias+para+medir+la+satisfaccion&pg=PA69&printsec=frontcover
- Sihuin Tapia, E. Y., Gómez Quispe, O. E., & Ibañez Quispe, V. (2020). atisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. PDF.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v32n2/a14v32n2.pdf>
- Silva treviño, J. G., Macías Hernández , B. A., Tello, L. E., & Delgado Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. PDF, Victoria.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085&lang=es

- SUNASS. (2021). Anuncio web.
<https://www.gob.pe/institucion/sunass/noticias/585309-usuarios-presentaron-mas-de-123-mil-reclamos-por-los-servicios-de-agua-y-saneamiento-en-el-cuarto-trimestre-de-2021>
- SUNASS. (2022). Pagina oficial, SUNASS, Tumbes.
<https://www.sunass.gob.pe/regiones/s-29-3-millones-invertira-agua-tumbes-para-mejorar-calidad-del-servicio-de-agua-potable-y-alcantarillado-en-la-region/>
- UNESCO. (2020). El agua en un mundo en constante cambio. PDF.
https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374903_spa/PDF/374903spa.pdf.multi
- UNICEF, OMS. (2021). Block. <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/miles-de-millones-de-personas-se-quedar%C3%A1n-sin-acceso-servicios-de-agua-potable>
- Zaquinaula Arenas, E. (2021). Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de San Martín de Porres - Lima. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula_AED-SD.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1. Dimensiones de las variables de estudio.

Dimensiones					Valoración		
					Alto	Medio	Bajo
Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía			
		ítems			3	2	1
1 al 4	5 al 9	10 al 13	14 al 17	18 al 22			

Dimensiones				Valoración		
				Alto	Medio	Bajo
Calidad de la prestación de servicios	Facturación	Acceso a los servicios	Eficiencia empresarial	3	2	1
	ítems					
1 al 3	4 al 6	7 al 8	9 al 10			

Anexo 2. Prueba de confiabilidad

Estadísticos de fiabilidad: Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.934	22

Estadísticos de fiabilidad: Satisfacción

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.629	10

Anexo 3. Operacionalización de las variables

Nº	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
1	Calidad de servicio	"Capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos" Hernández de Velazco et al. (2009)	Los indicadores para determinar la calidad de servicio es una adaptación del modelo SERVQUAL	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Instalaciones Empleados Materiales Promesa Eficiencia Eficacia Confianza Cortesía Habilidad Comunicación Agilidad Disposición Atención Necesidades Comprensión	Ordinal
2	Satisfacción de los usuarios	Febres & Mercado (2020) Lo definen como superación alcanzada o superada por un servicio que oferta una empresa. "En este sentido, la calidad y satisfacción es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario ampliamente".	La finalidad es evaluar la satisfacción de los usuarios a través de la calidad de servicio que brindó la EPS de agua potable de Trujillo.	Calidad de la prestación de servicios Facturación Acceso a los servicios Eficiencia empresarial	Continuidad Densidad de reclamos Tratamiento de aguas residuales Facturación media Consumo unitario medio Volumen facturado unitario Cobertura de agua potable Cobertura de alcantarillado Morosidad Micro medición	Ordinal

Anexo 4. Procedimiento de recolección de datos

INSTRUMENTO Calidad de Servicio

Estimado usuario, la presente encuesta se realiza con la finalidad de llevar a cabo una investigación sobre la **Calidad de Servicio de una Empresa de Agua Potable de Trujillo** que brinda a sus usuarios, por lo que la información será de gran utilidad para mejorar los servicios de dicha empresa, así mismo se garantiza que sus respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad.

Edad

Genero

M	F
---	---

Dirección

Instrucciones: Marca con una "X" el grado de conformidad de las siguientes afirmaciones, teniendo en cuenta los valores siguiente:

Expectativas: 1 = Bajo 2= Medio 3: Alto

	Expectativas		
	1	2	3
Elementos Tangibles			
1. La empresa cuenta con equipos modernos y funcionales			
2. Las instalaciones físicas del lugar lucen limpias y en buen estado.			
3. Los empleados de la empresa se encuentran correctamente uniformados.			
4. El material informativo como (recibo de agua es completo y claro).			
Fiabilidad			
5. La empresa cumple con los servicios prometidos como (reparaciones, instalaciones u otros servicios).			
6. La empresa tiene interés en sus quejas y ofrece soluciones a sus problemas.			
7. La empresa le brinda buen servicio.			
8. Los empleados de la empresa le brindan una información completa cuando usted la quiere.			
9. La empresa concluye sus servicios en el tiempo prometido como (reparaciones, instalaciones, chequeos, etc.			
Capacidad de Respuesta			
10. Los empleados le comunican cuando terminara la realización del servicio.			
11. Los empleados se muestran siempre dispuestos a ayudarlo.			
12. Los empleados prestan un servicio rápido y eficiente.			
13. Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderlo.			
Seguridad			
14. El comportamiento de los empleados le inspira confianza.			
15. Los usuarios se sienten seguros con los servicios que presta la empresa como (instalaciones, reparaciones u otros servicios).			
16. Los empleados son amables con los usuarios.			
17. Los empleados se muestran bien informados como para absolver sus preguntas.			
Empatía			
18. La empresa les brinda a sus usuarios una atención especializada.			
19. La empresa tiene horarios de servicios convenientes para todos sus usuarios.			
20. La empresa tiene empleados que le ofrecen una atención preferencial.			
21. La empresa se preocupa por las necesidades de los usuarios.			
22. La empresa comprende las necesidades específicas de los usuarios.			

Fuente: Pinedo, P.P (2019) tesis. "La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales"

Anexo 5. Cálculo tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

95%

N =	1 034 300	Población de la ciudad de Trujillo
p =	0.5	Representa el porcentaje de ocurrencias de un suceso por ser la primera vez que se realiza la investigación
q =	0.5	Representa el porcentaje de ocurrencias de un suceso por ser la primera vez que se realiza la investigación
Z =	1.96	Nivel de confianza
e =	0.05	Margen de error

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025} \quad n = 384$$