

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
AGUA POTABLE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CHOTA 2024**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

KELY YANETH BUSTAMANTE MEJIA

Asesor:

Dr. EDUARDO ALAMIRO BARRANTES MEJIA

Cajamarca, Perú

2025

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: **Kely Yaneth Bustamante Mejia**
DNI: 75836948
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS. PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS. MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA
2. Asesor(a):
Dr. EDUARDO ALAMIRO BARRANTES MEJÍA
3. Grado académico o título profesional
☐ Bachiller ☐ Título profesional ☐ Segunda especialidad
☒ Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:
☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL AGUA POTABLE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA 2024
6. Fecha de evaluación: **31 ene 2026, 5:12 p.m. GMT-5**
7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (ORIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **20%**
9. Código Documento: **trn:oid:::3117:551439015**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
☒ **APROBADO** ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **31 enero 2026**

*Firma y/o Sello
Emisor Constancia*



Dr. EDUARDO ALAMIRO BARRANTES MEJÍA
DNI: 26622647

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2025 by
KELY YANETH BUSTAMANTE MEJIA
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:00 horas del día 25 de noviembre de dos mil veinticinco, reunidos en el Aula 1Q-206 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**, el **Dr. OSCAR DAVID CARMONA ÁLVAREZ**, el **Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**, y en calidad de Asesor el **Dr. EDUARDO ALAMIRO BARRANTES MEJÍA**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL AGUA POTABLE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA 2024"**; presentada por la **Bachiller en Contabilidad KELY JANETH BUSTAMANTE MEJIA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... *PP: 32.0*... con la calificación de *17. Diecisiete (Excelente)*... la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Contabilidad KELY JANETH BUSTAMANTE MEJIA**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 12:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Eduardo Alamiro Barrantes Mejía
Asesor


.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador


.....
Dr. Oscar David Carmona Álvarez
Jurado Evaluador


.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

A:

Dios por la vida, la salud y por bendecir mi formación profesional, además, a mi familia
por su apoyo y amor incondicional

Kely Yaneth

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes de posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca que contribuyeron con mis aprendizajes durante el tiempo de formación académica, y a mi familia por ser mi pilar fundamental para seguir adelante.

Un producto o servicio con calidad es aquel que siempre responde perfectamente y
fiablemente, de forma accesible, de forma segura y en el momento adecuado a las
necesidades del cliente.

-Vicente Falcon

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Contextualización.	1
1.1.2. Descripción del problema.	3
1.1.3. Formulación del problema.....	5
1.2. Justificación e importancia.....	6
1.2.1. Justificación científica.	6
1.2.2. Justificación técnica-práctica.	6
1.2.3. Justificación institucional y personal.	7
1.3. Delimitación de la investigación	7
1.4. Limitaciones	8
1.5. Objetivos	8
1.5.1. Objetivo general.	8
1.5.2. Objetivos específicos.....	9
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	10
2.1. Marco legal.....	10
2.2. Antecedentes de la investigación.....	11
2.2.1. Antecedentes internacionales.	11
2.2.2. Antecedentes nacionales.	12
2.2.3. Antecedentes locales.	14
2.3. Marco doctrinal.....	15
2.4. Marco conceptual.....	17
2.5. Definición de términos básicos	21

CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	24
3.1. Hipótesis.....	24
3.2. Variables	24
3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis	25
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO.....	27
4.1. Ubicación geográfica	27
4.2. Diseño de la investigación.....	27
4.3. Métodos de investigación.....	30
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	31
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	32
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	33
4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.....	33
4.8. Matriz de consistencia metodológica.....	34
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
5.1. Presentación de resultados	36
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	53
5.3. Contratación de hipótesis	60
CONCLUSIONES.....	67
SUGERENCIAS.....	69
REFERENCIAS.....	71
APÉNDICES	76
ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Valoración de la variable calidad del servicio</i>	36
Tabla 2 <i>Valoración de las dimensiones de la calidad del servicio</i>	36
Tabla 3 <i>Valoración de la variable satisfacción del usuario</i>	36
Tabla 4 <i>Valoración de la dimensión fiabilidad del suministro</i>	37
Tabla 5 <i>Valoración de la dimensión condiciones del servicio</i>	37
Tabla 6 <i>Valoraciones de la dimensión costo del servicio</i>	37
Tabla 7 <i>Valoraciones de la dimensión atención al usuario</i>	37
Tabla 8 <i>Tabla cruzada de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del agua potable</i>	49
Tabla 9 <i>Tabla cruzada de los recursos tangibles y la satisfacción del usuario del agua potable</i>	50
Tabla 10 <i>Tabla cruzada de la fiabilidad y la satisfacción del usuario del agua potable</i> ...	51
Tabla 11 <i>Tabla cruzada de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del agua potable</i>	51
Tabla 12 <i>Tabla cruzada de la seguridad y la satisfacción del usuario del agua potable</i> ..	52
Tabla 13 <i>Tabla cruzada de la empatía y la satisfacción del usuario del agua potable</i>	53
Tabla 14 <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov</i>	60
Tabla 15 <i>Correlación de la variable calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario del agua potable</i>	61
Tabla 16 <i>Contrastación de los recursos tangibles y la satisfacción del usuario del agua potable</i>	62
Tabla 17 <i>Contrastación de la fiabilidad y la satisfacción del usuario del agua potable</i>	63
Tabla 18 <i>Contrastación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del agua potable</i>	64
Tabla 19 <i>Contrastación de la seguridad y la satisfacción del usuario del agua potable</i>	65
Tabla 20 <i>Contrastación de la empatía y la satisfacción del usuario del agua potable</i>	66
Tabla D3 <i>Nivel de fiabilidad en la prestación del servicio del agua potable</i>	81
Tabla D4 <i>Nivel de capacidad de respuesta en la prestación del servicio del agua potable</i>	82
Tabla D5 <i>Nivel de seguridad en la prestación del servicio del agua potable</i>	82
Tabla D6 <i>Nivel de empatía en la prestación del servicio del agua potable</i>	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Ubicación de la Municipalidad Provincial de Chota.</i>	27
Figura 2 <i>Diseño de la investigación.</i>	29
Figura 3 <i>Calidad de servicio del agua potable.</i>	38
Figura 4 <i>Nivel de recursos tangibles en la prestación del servicio del agua potable</i>	39
Figura 5 <i>Nivel de fiabilidad en la prestación del servicio del agua potable</i>	40
Figura 6 <i>Nivel de capacidad de respuesta en la prestación del servicio del agua potable</i>	41
Figura 7 <i>Nivel de seguridad en la prestación del servicio del agua potable</i>	42
Figura 8 <i>Nivel de empatía en la prestación del servicio del agua potable</i>	43
Figura 9 <i>Nivel de satisfacción del usuario del agua potable</i>	44
Figura 10 <i>Nivel de satisfacción de la fiabilidad del suministro</i>	45
Figura 11 <i>Nivel de satisfacción de las condiciones del servicio</i>	46
Figura 12 <i>Nivel de satisfacción por el costo del servicio de agua potable.</i>	47
Figura 13 <i>Nivel de satisfacción con la atención al usuario</i>	48

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

Art.: Artículo.

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

CPP: Constitución Política del Perú.

INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

SEMAPA: Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado.

SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

GLOSARIO

Amabilidad. Se refiere a la percepción de los usuarios respecto al trato cordial, respetuoso y considerado recibido por parte del personal de la entidad prestadora del servicio de agua potable.

Agua potable. Recurso hídrico suministrado por la Municipalidad Provincial de Chota, que cumpla con las condiciones de potabilidad percibida por los usuarios, en términos de sabor, olor, color y salubridad.

Cantidad. Volumen de agua potable recibido por los usuarios para cubrir sus necesidades domésticas.

Color. Transparencia o pureza visual del agua potable que reciben los usuarios en sus hogares.

Confianza. Comprende la seguridad que transmite el servicio de agua potable al ser constante, sin interrupciones y apto para el consumo humano.

Continuidad del suministro. Comprende la percepción de los usuarios respecto a la regularidad con que reciben el servicio de agua potable en sus hogares, valorando la ausencia de interrupciones frecuentes o prolongadas.

Credibilidad. Percepción de los usuarios acerca de la confianza que les genera la entidad prestadora del servicio de agua potable, en relación con el cumplimiento de lo ofrecido y lo brindado.

Eficiencia en la provisión del servicio. Capacidad de la entidad para brindar el servicio de agua potable de manera adecuada, constante y sin desperdicio de recursos.

Facturación. Se refiere a la claridad, exactitud y transparencia de los recibos emitidos por la entidad por el servicio de agua potable.

Honestidad. Se entiende como la transparencia en el cálculo del consumo, la facturación y el cobro del servicio de agua potable.

Sabor. Se refiere a las características gustativas del agua potable consumida por los usuarios, considerando si el sabor resulta satisfactorio y si está libre de sabores inusuales o desagradables.

Presión. Fuerza o caudal con que el agua potable llega a los domicilios de los usuarios y si es suficiente para el uso cotidiano.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera se relaciona la calidad del servicio con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional, se utilizó el método hipotético deductivo y el enfoque cuantitativo, la población estuvo constituida por 7092 usuarios del agua potable en la ciudad de Chota y la muestra por 365 usuarios. Para la recolección de la información se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario, el mismo que fue validado por juicio de expertos y para su confiabilidad se utilizó el Coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.898. Se concluyó que la calidad del servicio se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024, luego de obtener como resultado el coeficiente de Correlación de Spearman de 0.860, existiendo una correlación positiva de asociación alta entre las variables. Por lo que, se puede confirmar que mientras mejor sea la calidad del servicio de agua potable que brinde la Municipalidad Provincial de Chota, más satisfechos estarán los usuarios con el servicio recibido.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción, usuario, agua potable.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine how service quality relates to user satisfaction with drinking water in the Provincial Municipality of Chota in 2024. The research was basic, non-experimental, cross-sectional, and correlational in nature. The hypothetical-deductive method and a quantitative approach were used. The population consisted of 7,092 drinking water users in the city of Chota, and the sample comprised 365 users. Data was collected using a survey and a questionnaire, which was validated by expert judgment. Its reliability was assessed using Cronbach's alpha coefficient, yielding a value of 0.898. The study concluded that service quality is directly related to user satisfaction with drinking water in the Provincial Municipality of Chota in 2024, based on a Spearman's rank correlation coefficient of 0.860, indicating a strong positive correlation between the variables. Therefore, it can be confirmed that the better the quality of the drinking water service provided by the Provincial Municipality of Chota, the more satisfied the users will be with the service received.

Keywords: Service quality, satisfaction, user, drinking water.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización.

El agua es la esencia de la vida, para una vida digna el derecho humano al agua es indispensable.

La Asamblea General de las Naciones Unidas (2010) reconoció el derecho humano al agua y al saneamiento, afirmando que el agua potable y el saneamiento son fundamentales para la realización de todos los derechos humanos. Asimismo, exhortan a los países y organizaciones internacionales a que proporcionen recursos financieros, incentiven la educación y realicen transferencias tecnológicas con la finalidad de apoyar a los países, en especial a los países en desarrollo, a suministrar agua potable y saneamiento saludables, que sean suficientes, accesibles y asequibles para todos.

Siendo el agua potable indispensable para la vida, la salud y la dignidad de las personas, en la actualidad no todas las personas tienen acceso a ella, y mucho menos a tener un agua potable de calidad.

Según la Organización de las Naciones Unidas [ONU], (2021) refiere que uno de los objetivos de desarrollo sostenible para el 2030 es garantizar agua y saneamiento para todos, pero que, el mundo aún está muy lejos de lograrlo, toda vez que, miles de millones de personas en todo el mundo viven aún sin agua potable y saneamiento gestionados sin riesgos, a pesar de que ambos servicios fueron definidos hace mucho tiempo como derechos humanos esenciales.

Según informe de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], (2023) a marzo del 2023 a nivel mundial entre 2,000 a 3,000 millones de personas sufren escases de agua al menos un mes al año, además, que el 26% de la población mundial (2,000 millones) no cuentan con agua potable; el continente con la mayor cantidad de su población sin acceso al agua potable es África con el 45%.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], (2022) indica que la calidad de los servicios del suministro de agua potable en América Latina varía considerablemente según el país, la zona geográfica y la infraestructura local. Algunos países han logrado proporcionar un buen servicio de agua potable, en cambio otros enfrentan desafíos considerables en la prestación de este servicio esencial. Asimismo, refiere que en la región 161 millones de personas (equivalente a 2.5 de cada 10 personas) no cuentan con accesos adecuados al servicio de agua potable, siendo los países de Haití, República Dominicana, Nicaragua, Ecuador, Perú y Bolivia, los países con el menor acceso al agua potable.

En la actualidad la calidad del servicio es importante, tanto para los gestores de la administración privada como para los de la administración pública.

Uno de los objetivos de las políticas de modernización del Estado Peruano es la prestación de servicios de calidad a la población, para ello realiza una serie de esfuerzos articulados para asegurar que todos los servicios que brinda el Estado sean de alta calidad.

Según Parasuraman et al. (1988) la calidad del servicio es la diferencia entre las expectativas del cliente sobre el servicio esperado y las percepciones reales del servicio recibido. Así mismo, (Castellucci, 2009) refiere que la calidad del servicio es el grado

en que las características expresas o implícitas de un servicio satisfacen las necesidades del cliente.

Por lo que, la calidad del servicio es la distancia que el usuario percibe entre lo que esperaba, basándose en su noción preconcebida de lo que debería ser, y lo que obtuvo.

Para Kotler et al. (2004) la satisfacción del usuario es la percepción del desempeño de una institución en comparación con las expectativas iniciales de los usuarios. Así mismo, para (Thompson et al., 1997) la satisfacción del usuario no depende sólo de la calidad de los servicios; sino también de sus expectativas, refiriendo que el usuario queda satisfecho cuando los servicios cumplen o superan sus expectativas. Del mismo modo para (Zouari & Abdelhedi, 2021) la calidad del servicio es un factor fundamental para lograr la satisfacción de los usuarios.

Por lo que, la calidad del servicio se refiere a cómo se proporciona un servicio, mientras que la satisfacción del usuario se refiere a la percepción y la satisfacción del usuario con ese servicio.

En tal sentido la calidad de los servicios que brinda el Estado en sus diferentes niveles de gobierno debe estar enfocados en la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de manera efectiva, eficiente y consistente, con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

1.1.2. Descripción del problema.

Según la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento [SUNASS], (2023) la calidad del servicio de agua potable en el Perú es una preocupación desde hace varios años, si bien se han logrado avances en algunos lugares, aún existen desafíos significativos en la disponibilidad y calidad del agua potable en varias regiones

del país. Al 2023 el 10% de la población peruana no cuenta con agua potable. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], (2017) los departamentos con menor acceso a un servicio de calidad de agua potable para sus habitantes son Puno 52.8%, Loreto 49.9%, Ucayali 40.4%, Huánuco 41.2%, además de Cajamarca con 25.8%.

Según el Gobierno Regional de Cajamarca, (2022) en el Departamento de Cajamarca el 26% de las viviendas no cuentan con acceso a la red pública de agua, que cerca del 90% del sistema de abastecimiento de agua en la región es sin tratamiento (no es desinfectada ni descontaminada). Además, refiere que en la provincia de San Pablo el abastecimiento sin tratamiento del agua es del 100%, en la provincia de Hualgayoc del 98% y en la provincia de Chota del 90%.

Aún, cuando los gobiernos nacionales y organizaciones internacionales tienen como propósito mejorar la calidad de vida de las personas, dotándoles de un servicio de calidad de agua potable, todavía existen brechas por mejorar en cuanto a la escasez de recursos hídricos, contaminación del agua, infraestructura inadecuada, factores socioeconómicos, conflictos, cambios climáticos, entre otros, lo cual genera que los ciudadanos no se sientan satisfechos con el servicio de agua potable que reciben por parte de las entidades que los proporcionan, afectando la salud y calidad de vida de los ciudadanos, ocasionando la propagación de enfermedades, desnutrición, impacto en la educación y la economía.

El suministro de agua potable es un servicio público fundamental que afecta directamente la calidad de vida de los ciudadanos en cualquier comunidad, por lo que, el acceso a un suministro confiable y de alta calidad de agua potable es esencial para el bienestar y la salud de la población. La Municipalidad Provincial de Chota, como entidad responsable de la prestación de servicios públicos esenciales, tiene la

responsabilidad de garantizar la disponibilidad y calidad del suministro de agua potable a los ciudadanos, sin embargo, a pesar de los esfuerzos institucionales, persisten inquietudes y cuestionamientos sobre la eficiencia y efectividad de los servicios de agua potable brindados por la municipalidad, esto debido a las deficiencias en la infraestructura, en la implementación de tecnologías modernas, en los procesos de distribución y en la atención al usuario, lo que conlleva a una insatisfacción del usuario por la calidad del servicio de agua potable que recibe, la pérdida de confianza en la institución, afectando negativamente la experiencia de los usuarios y su calidad de vida. La investigación contribuirá con un diagnóstico de estas deficiencias, ofrecerá recomendaciones prácticas para mejorar el servicio y fomentar la sensibilización y participación comunitaria, con la finalidad de garantizar un suministro de agua potable confiable y de alta calidad que mejore el bienestar y la satisfacción de la población de la ciudad de Chota.

1.1.3. Formulación del problema.

Problema general

¿De qué manera se relaciona la calidad del servicio con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024?

Problemas específicos

¿De qué manera se relacionan los recursos tangibles con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024?

¿De qué manera se relaciona la fiabilidad con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024?

¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024?

¿De qué manera se relaciona la seguridad con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024?

¿De qué manera se relaciona la empatía con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. Justificación científica.

La presente investigación se sustenta en fundamentos teóricos y metodológicos que respaldan su utilidad, relevancia, factibilidad y conveniencia, analizando la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota. Diversos estudios sostienen que la calidad del servicio es un factor determinante en la satisfacción del usuario, pero en contextos locales andinos como Chota la evidencia empírica es escasa, lo que confiere novedad y pertinencia a la investigación. Metodológicamente, se emplea un enfoque cuantitativo lo que permitió obtener resultados medibles y comparables utilizando instrumentos válidos y confiables, lo que permitió hacer un análisis integral de las dimensiones de la calidad del servicio.

Asimismo, la presente investigación abre la posibilidad a futuras investigaciones relacionadas con la calidad del servicio de agua potable. Finalmente, los resultados de esta investigación servirán como antecedente académico, así como también a brindar sugerencias prácticas para que la Municipalidad Provincial de Chota mejore la calidad del servicio de agua potable, de tal forma que se incremente los niveles de satisfacción de los usuarios y se fortalezca la sostenibilidad de la gestión del agua potable en la provincia.

1.2.2. Justificación técnica-práctica.

Esta investigación es de interés para la Municipalidad Provincial de Chota, ya que la satisfacción del usuario es fundamental para evaluar la percepción de la calidad del servicio de agua potable que brinda el gobierno local, contribuye a identificar posibles problemas de infraestructura, el tratamiento del agua, la distribución, la medición y el control de calidad, para que los responsables del suministro del agua potable utilicen esta información y puedan tomar mejores decisiones con la finalidad de mejorar la satisfacción de los usuarios, el bienestar y la salud de la población, las que a su vez influirán en la percepción pública y la confianza en el sistema de agua potable.

1.2.3. Justificación institucional y personal.

La investigación es fundamental porque sirve como fuente de información a la Municipalidad Provincial de Chota para que pueda identificar áreas de mejora y perfeccionar la infraestructura y los procesos de distribución para que brinde un servicio más eficiente y efectivo, cumpliendo con los estándares y regulaciones necesarias.

Desde la perspectiva personal, realizar la presente investigación resultó gratificante en términos de contribución social y de desarrollo profesional porque permitirá obtener el grado de maestro en Administración y Gerencia Pública.

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación espacial.

La investigación se desarrolló en la ciudad de Chota, distrito y provincia de Chota, departamento de Cajamarca.

1.3.2. Delimitación temporal.

La investigación se desarrolló tomando en cuenta el periodo 2024.

1.3.3. Delimitación científica.

La investigación se desarrolló tomando en cuenta las ciencias sociales y las ciencias económicas. Los resultados dependen de las percepciones de los usuarios; los instrumentos de medición utilizados reducen la realidad a indicadores numéricos, dependiendo de la sinceridad y comprensión de los encuestados y solo captan los aspectos definidos en el cuestionario. Además, los resultados obtenidos sólo son válidos para el contexto de Chota en el 2024 y no pueden generalizarse a otros lugares o momentos.

1.3.4. *Delimitación conceptual.*

Los componentes de la calidad del servicio se fundamentaron en el modelo SERVPERF, propuesto por Cronin y Taylor (1992) quienes indican que para medir la calidad del servicio se debe tener en cuenta únicamente las percepciones de desempeño, ya que esto proporcionan una valoración más precisa y confiable del servicio ofrecido, basándose en las dimensiones de: recursos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los componentes de la satisfacción del usuario se fundamentaron en lo descrito por Thompson et al. (1997) y por lo descrito por Cantú (2001), quienes indican que para medir la satisfacción del usuario se debe tener en cuenta las siguientes dimensiones: fiabilidad del suministro, condiciones del servicio, costo del servicio, atención al usuario.

1.4. Limitaciones

No se presentó ningún tipo de limitación para la obtención de información.

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo general.*

Determinar de qué manera se relaciona la calidad del servicio con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

1.5.2. *Objetivos específicos.*

Determinar de qué manera se relacionan los recursos tangibles con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

Determinar de qué manera se relaciona la fiabilidad con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

Determinar de qué manera se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

Determinar de qué manera se relaciona la seguridad con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

Determinar de qué manera se relaciona la empatía con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco legal

2.1.1. Constitución Política del Perú [CPP].

La CPP (1993) en el capítulo II de los derechos sociales y económicos, artículo 7 establece que todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa (...).

2.1.2. Ley N° 30588 – Ley de reforma constitucional que reconoce el derecho de acceso al agua como derecho constitucional.

Según la Ley N° 30588 promulgada en el año 2017 incorpora el artículo 7°-A de la Constitución Política del Perú, el cual refiere que el Estado reconoce el derecho de toda persona a acceder de forma progresiva y universal al agua potable. El Estado garantiza este derecho priorizando el consumo humano sobre otros usos.

El Estado promueve el manejo sostenible del agua, el cual se reconoce como un recurso natural esencial y como tal, constituye un bien público y patrimonio de la Nación. Su dominio es inalienable e imprescriptible.

2.1.3. Ley N° 29338 – Ley de recursos hídricos.

La Ley N° 29338 promulgada en el año 2009, refiere que “el Estado garantiza a todas las personas el derecho de acceso a los servicios de agua potable, en cantidad suficiente y en condiciones de seguridad y calidad para satisfacer necesidades personales y domésticas” (art. 40).

2.2. Antecedentes de la investigación

2.2.1. Antecedentes internacionales.

Zambrano (2022) en su investigación “calidad y satisfacción usuaria en consulta externa del Centro de Salud Urbano Naranjito – Ecuador”, tuvo como objetivo general analizar la relación de la calidad y satisfacción usuaria en consulta externa del Centro de Salud Urbano Naranjito, a través de herramientas validadas, para el desarrollo de un plan de mejoras, la investigación fue básica, de diseño no experimental – correlacional, de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 11250 usuarios y la muestra por 372 usuarios, para la recolección de información utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluye en que existe una relación directa y significativa entre la calidad y la satisfacción usuaria, obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.785, además, que existe una relación directa y significativa entre la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los bienes tangibles con la satisfacción usuaria, obteniendo coeficientes de correlación de Pearson de 0.509, 0.720, 0.505, 0.715 y 0.581 respectivamente.

Reyes y Veliz (2021) en su investigación “calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa – Ecuador”, tuvieron como objetivo general determinar la calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la Empresa Pública de Agua Potable del cantón Jipijapa-Ecuador, la investigación fue básica, de diseño no experimental – correlacional, de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 606 usuarios y la muestra por 236 usuarios de agua potable, para la recolección de información utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyeron en que existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de agua potable, además, que existe una relación positiva y significativa de buena

actitud e imagen, respuesta inmediata, trato personalizado, tiempo de espera, respuestas inmediatas a quejas y reclamos e instalaciones cómodas con la satisfacción al cliente.

2.2.2. *Antecedentes nacionales.*

Burgos (2023) en su investigación “calidad de los servicios de agua y saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en las localidades de carrizal y ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén – departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de agua potable y saneamiento y la satisfacción de los usuarios de las localidades de Carrizal y Ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020, la investigación fue básica, de diseño no experimental – transversal – correlacional, de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 288 usuarios y la muestra por 114, para la recolección de información utilizó como técnicas a la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluye en que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio de agua y saneamiento con la satisfacción del usuario, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.701, además, que existe una relación directa y significativa entre la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los recursos tangibles con la satisfacción del usuario, obteniendo coeficientes de correlación de Spearman de 0.513, 0.566, 0.580, 0.162 y 0.873 respectivamente.

Hernandez (2022) en su investigación “calidad del servicio de agua potable y la satisfacción del usuario en un distrito de la región Piura, 2022”, tuvo como objetivo general identificar la relación entre la calidad del servicio de agua potable y la satisfacción del usuario del distrito de Tambogrande, 2022, la investigación fue básica, de diseño no experimental – correlacional, de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 2073 usuarios y la muestra por 378 usuario, para la recolección de

información utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluye en que existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de agua potable, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.793, además, que existe una relación directa de la capacidad técnica, atención oportuna y calidad de materiales con la satisfacción del usuario de agua potable, obteniendo coeficientes de correlación de Spearman de 0.670, 0.536 y 0.744 respectivamente.

Rabines (2022) en su investigación “calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023, la investigación fue básica, de diseño no experimental – correlacional, de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 5309 usuarios y la muestra por 358 usuario, para la recolección de información utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluye en que existe una relación positiva alta y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.806, además, que existe una relación positiva alta y significativa de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía con la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable, obteniendo coeficientes de correlación de Spearman de 0.795, 0.718, 0.811, 0.723 y 0.803 respectivamente.

Díaz (2021) en su investigación “relación entre la calidad de servicio de saneamiento de la empresa agua tumbes y la satisfacción de los usuarios de la zona sur de tumbes, Perú en el periodo 2019”, tuvo como objetivo general evaluar la relación

entre la calidad de servicio y la satisfacción a partir de la percepción de los usuarios de servicio de agua potable de la empresa Agua Tumbes en la zona sur de la región tumbes en el periodo 2019, la investigación fue básica, de diseño no experimental – correlacional, de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 5648 usuarios y la muestra por 360 usuarios, para la recolección de información utilizó como técnicas a la encuesta y a la entrevista y como instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista. Concluye en que existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio de saneamiento de la empresa agua tumbes y la satisfacción del usuario, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.567, además, que existe una relación positiva y significativa de los recursos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía con la satisfacción del usuario, obteniendo coeficientes de correlación de Spearman de 0.449, 0.540, 0.511, 0.441 y 0.474 respectivamente.

2.2.3. Antecedentes locales.

Valderrama (2021) en su investigación “la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca – 2018”, tuvo como objetivo general analizar la calidad del servicio en el Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca-2018; para establecer su relación con la satisfacción de los usuarios, la investigación fue básica, de diseño no experimental – correlacional, de enfoque cuantitativo, la población fue indefinida y la muestra estuvo conformada por 150 usuarios, para la recolección de información utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluye en que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.8679.

Vásquez (2021) en su investigación “calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Chota – año 2021”, tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la provincia de Chota, Cajamarca, en el año 2021, la investigación fue básica, de diseño no experimental – correlacional, de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 40 clientes y la muestra por 35, para la recolección de información utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluye en que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.907, además, que existe una relación directa y significativa de los elemento tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía con la satisfacción del cliente, obteniendo coeficientes de correlación de Spearman de 0.882, 0.884, 0.804, 0.870 y 0.860 respectivamente.

Díaz y Herrera (2020) en su investigación “nivel de satisfacción y calidad del servicio de agua potable en cuarentena Covid 19, en la capital del distrito de Ichocán, Cajamarca”, tuvieron como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio de agua potable y el nivel de satisfacción de los usuarios de la capital del distrito de Ichocán, en cuarentena Covid 19, la investigación fue básica, de diseño no experimental – correlacional, de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 381 usuarios y la muestra por 102 , para la recolección de información utilizó como técnicas a la encuesta y a la entrevista y como instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista. Concluyeron en que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios, obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson 0.298.

2.3. Marco doctrinal

2.3.1. Modelo SERVPERF.

Este modelo fue propuesto por Cronin y Taylor (1992), debe ese nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (service performance) para la medida y evaluación de la calidad del servicio.

A diferencia de otros modelos como el SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988), que para medir la calidad del servicio compara las expectativas del cliente con las percepciones del servicio recibido, el SERVPERF se concentra exclusivamente en el desempeño percibido. Esto permite una evaluación más objetiva y directa, evitando la subjetividad que implica medir expectativas, las cuales suelen variar ampliamente entre usuarios.

Los autores se fundamentan en que la percepción del servicio por parte del cliente o usuario es suficiente para medir la calidad, para ello se basan en cinco dimensiones:

- Recursos tangibles: Se refiere a la apariencia física de las instalaciones de la entidad, además de los equipos, personal y materiales.
- Fiabilidad: Se refiere a la capacidad de la entidad para ejecutar el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa. Es decir, que la entidad cumple sus promesas en términos de entrega, provisión del servicio, resolución de problemas y fijación de precios.
- Capacidad de respuesta: Se refiere a la atención y rapidez en la tramitación de solicitudes, respuesta a consultas y quejas de los clientes y resolución de problemas, ofreciéndoles un servicio rápido y adecuado.
- Seguridad: Se refiere al conocimiento y la atención de los empleados y su capacidad para inspirar credibilidad y confianza.

- Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que las entidades brindan a sus clientes. Esto se debe transmitir a través de un servicio personalizado adaptado al gusto del cliente.

Es importante la utilización de este modelo en las entidades porque permite evaluar con objetividad el desempeño del servicio que ofrecen, lo que les ayudará a mejorar la calidad de su servicio y por ende aumentar la satisfacción de los clientes o usuarios.

Para el desarrollo de la presente investigación se tomó como referencia el modelo SERVPERF.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Calidad del servicio.

Juanes y Blanco (2001) definen a la calidad como una o varias características únicas de un bien o servicio que tiene la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios. En el mismo sentido Evans y Lindsay (2005) refieren que la calidad es el conjunto de características atribuibles a un servicio que puede satisfacer determinadas necesidades.

Loli et al. (2013) explican que la calidad del servicio no se relaciona únicamente con las actividades de la organización, sino que depende fundamentalmente de cómo lo percibe el cliente. Es el cliente quien, de acuerdo con su propia noción de calidad de servicio, evaluará y reconocerá a una organización por el servicio que ofrece.

Para Parasuraman et al. (1985) la calidad del servicio es el juicio global de un cliente sobre la excelencia o superioridad de un servicio, el cual surge de la comparación entre sus expectativas (lo que espera recibir) y sus percepciones (lo que realmente recibe). Evalúan la calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL a

través de cinco dimensiones: recursos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Cronin y Taylor (1992) definen a la calidad del servicio como la evaluación real del servicio, es decir la percepción por el cliente en la experiencia de consumo, a diferencia del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) que compara expectativas con percepciones, Cronin y Taylor sostienen que la calidad debe medirse únicamente a partir de la valoración de las percepciones (modelo SERVPERF), ya que esto proporcionan una valoración más precisa y confiable del servicio ofrecido, basándose en las mismas dimensiones que considera el modelo SERVQUAL: recursos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Dimensiones de la calidad del servicio. De acuerdo con los autores la calidad del servicio está compuesta por las siguientes dimensiones.

- **Recursos tangibles.** Representa los elementos físicos con los que cuenta la entidad para brindar un servicio (Parasuraman et al., 1988). Comprende las instalaciones físicas, maquinaria, equipos, personal y materiales que dispone la entidad para ofrecer el servicio.
- **Fiabilidad.** Es la capacidad de la entidad para ejecutar el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa (Parasuraman et al., 1988). Comprende la eficiencia en la provisión del servicio, continuidad del servicio, confianza, solución de problemas operativos y fijación de precios.
- **Capacidad de respuesta.** Es la disposición, capacidad y voluntad de la entidad para ayudar a los usuarios y suministrar un servicio rápido y eficiente (Parasuraman et al., 1988). Comprende la comunicación

(atención, rapidez en la tramitación de solicitudes y tiempo de respuesta a consultas y quejas de los usuarios), disponibilidad para la ayuda y rapidez para la resolución de problemas y otorgamiento del servicio.

- **Seguridad.** Es el conocimiento, habilidades y atención de los empleados de la entidad para brindar el servicio a los usuarios, así como su capacidad para inspirar credibilidad, confianza y honestidad (Parasuraman et al., 1988).
- **Empatía.** Es el grado de atención individualizada que las entidades brindan a sus usuarios, se transmite a través de un servicio personalizado adaptado al usuario (Parasuraman et al., 1988). Comprende la apariencia de los colaboradores, horario de trabajo, trato al usuario (cortesía y amabilidad).

2.4.2. Satisfacción del usuario.

Para Thompson et al. (1997) la satisfacción de los usuarios depende no sólo de la calidad de los servicios, sino también de sus expectativas. El usuario queda satisfecho cuando los servicios cumplen o superan sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el acceso del usuario al servicio es limitado, puede estar satisfecho con servicios relativamente deficientes.

Para Fournier y Mick (1999) la satisfacción es la evaluación que hace el cliente de un producto o servicio en función de si cumplió o no con sus necesidades, puede asociarse a una sensación de placer, que puede variar en el tiempo bajo la influencia de varios factores.

Para Atalaya (2001) la satisfacción es un fenómeno que no ocurre de manera abstracta, siempre se relaciona con aspectos objetivos que inciden directamente en la

percepción del usuario. En ese mismo sentido Melara (2020) se refiere a las percepciones de los clientes o usuarios como la forma en que evalúan los servicios o productos con juicios personales que desarrollan tras haberlos probado. Por eso, se refieren a esto como la experiencia percibida o el servicio percibido, ya que incluye todas las interacciones, tanto directas como indirectas, que el cliente o usuario ha vivido.

Según Cantú (2001) los factores más importantes que afectan la satisfacción del usuario son: El comportamiento de los trabajadores de la entidad, la actitud y capacidad para prestar el servicio, el tiempo de espera y el tiempo utilizado en la prestación del servicio. En lo que se refiere a las actitudes, el trabajador debe ser amigable, considerado, responsable, cortés, amable, educado, etc., su apariencia se ve afectada por el uso de ropa adecuada, la limpieza y la apariencia de una persona. Además, la atención al usuario debe ser rápida, con explicaciones claras, respetándolo en todo momento, utilizando un lenguaje apropiado, escuchándolo atentamente.

De lo descrito se desprenden las siguientes dimensiones para la satisfacción del usuario:

- **Fiabilidad del suministro.** La fiabilidad del suministro de agua potable se refiere a la capacidad del sistema de suministro de agua para proporcionar a los usuarios finales agua potable limpia y segura de manera constante y sin interrupciones. Esto significa que el suministro de agua potable debe ser continuo, en cantidad y presión adecuada, seguro y de alta calidad. La fiabilidad del suministro de agua potable es importante para la salud pública y el bienestar de la población, así como para el desarrollo económico y social de la comunidad. (Gleick, 1996)

- **Condiciones del servicio.** Las condiciones del servicio de agua potable se refieren a aspectos que influyen en la calidad, seguridad y confiabilidad del suministro de agua para los usuarios finales. Estas condiciones incluyen el olor, color, sabor, la infraestructura del sistema de suministro de agua y la capacidad de la entidad para suministrar agua potable de forma continua y sin interrupción. (CEPAL, 2022)
- **Costo del servicio.** Es el monto que los usuarios finales de agua potable deben pagar por el consumo que realizan, además, de la frecuencia de pago y los medios por los que realiza los referidos pagos. (Blanco, 2001)
- **Atención al usuario.** Es un conjunto de acciones, estrategias, ayudas y asesoramiento que los proveedores de servicios brindan a los usuarios para abordar sus dudas, inquietudes y problemas referente al servicio. La atención al usuario es un aspecto importante para satisfacer sus necesidades y expectativas, construye una relación de confianza y lealtad; comprende la escucha activa, amabilidad, disponibilidad y rapidez en la atención al usuario. (Blanco, 2001)

2.5. Definición de términos básicos

2.5.1. *Amabilidad.*

Se refiere a la percepción de los usuarios respecto al trato cordial, respetuoso y considerado recibido por parte del personal de la entidad prestadora del servicio de agua potable.

2.5.2. *Agua potable.*

Recurso hídrico suministrado por la Municipalidad Provincial de Chota, que cumpla con las condiciones de potabilidad percibida por los usuarios, en términos de sabor, olor, color y salubridad.

2.5.3. *Cantidad.*

Volumen de agua potable recibido por los usuarios para cubrir sus necesidades domésticas.

2.5.4. *Color.*

Transparencia o pureza visual del agua potable que reciben los usuarios en sus hogares.

2.5.5. *Confianza.*

Comprende la seguridad que transmite el servicio de agua potable al ser constante, sin interrupciones y apto para el consumo humano.

2.5.6. *Continuidad del suministro.*

Comprende la percepción de los usuarios respecto a la regularidad con que reciben el servicio de agua potable en sus hogares, valorando la ausencia de interrupciones frecuentes o prolongadas.

2.5.7. *Credibilidad.*

Percepción de los usuarios acerca de la confianza que les genera la entidad prestadora del servicio de agua potable, en relación con el cumplimiento de lo ofrecido y lo brindado.

2.5.8. *Eficiencia en la provisión del servicio.*

Capacidad de la entidad para brindar el servicio de agua potable de manera adecuada, constante y sin desperdicio de recursos.

2.5.9. Facturación.

Se refiere a la claridad, exactitud y transparencia de los recibos emitidos por la entidad por el servicio de agua potable.

2.5.10. Honestidad.

Se entiende como la transparencia en el cálculo del consumo, la facturación y el cobro del servicio de agua potable.

2.5.11. Sabor.

Se refiere a las características gustativas del agua potable consumida por los usuarios, considerando si el sabor resulta satisfactorio y si está libre de sabores inusuales o desagradables.

2.5.12. Presión.

Fuerza o caudal con que el agua potable llega a los domicilios de los usuarios y si es suficiente para el uso cotidiano.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general.*

La calidad del servicio se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

3.1.2. *Hipótesis específicas.*

Los recursos tangibles se relacionan de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

La fiabilidad se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

La capacidad de respuesta se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

La seguridad se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

La empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

3.2. Variables

Variable 1

Calidad del servicio

Variable 2

Satisfacción del usuario

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Calidad del servicio y satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.					
Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las variables			
		Variables	Dimensiones	Indicadores	
				Instrumento de recolección de datos	
Hipótesis general			Recursos tangibles	Instalaciones físicas Personal Materiales	
La calidad del servicio se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.				Eficiencia en la provisión del servicio Continuidad del servicio	
Hipótesis específicas.			Fiabilidad	Confianza a los usuarios Solución de problemas operativos Precio del servicio	
Los recursos tangibles se relacionan de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota. 2024.	Según Parasuraman et al. (1988) la calidad del servicio es la diferencia entre las expectativas del cliente sobre el servicio esperado y las percepciones reales del servicio recibido, lo que comprende los recursos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía por parte de la entidad que ofrece el servicio.	Variable 1: Calidad del servicio	Capacidad de respuesta	Comunicación Disponibilidad para la ayuda Rapidez para la resolución de problemas Rapidez en el otorgamiento del servicio	
La fiabilidad se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.				Seguridad	Conocimiento Credibilidad Confianza Honestidad
La capacidad de respuesta se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.					Apariencia de los colaboradores Horario de trabajo Trato al usuario

Calidad del servicio y satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.					
Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las variables			
		Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos
La empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.	Según Thompson et al. (1997) la satisfacción del usuario no depende sólo de la calidad de los servicios; sino también de sus expectativas, refiriendo que el usuario queda satisfecho cuando los servicios cumplen o superan sus expectativas.	Variable 2: Satisfacción del usuario	Fiabilidad del suministro	Horario de distribución	Cuestionario
				Cantidad	
				Presión	
			Condiciones del servicio	Continuidad del suministro	
				Olor	
				Color	
			Costo del servicio	Sabor	
				Facturación	
				Monto pagado	
			Atención al usuario	Frecuencia de pago	
Medios de pago					
Escucha activa					
	Amabilidad				
	Disponibilidad				
	Rapidez				

Cuestionario

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

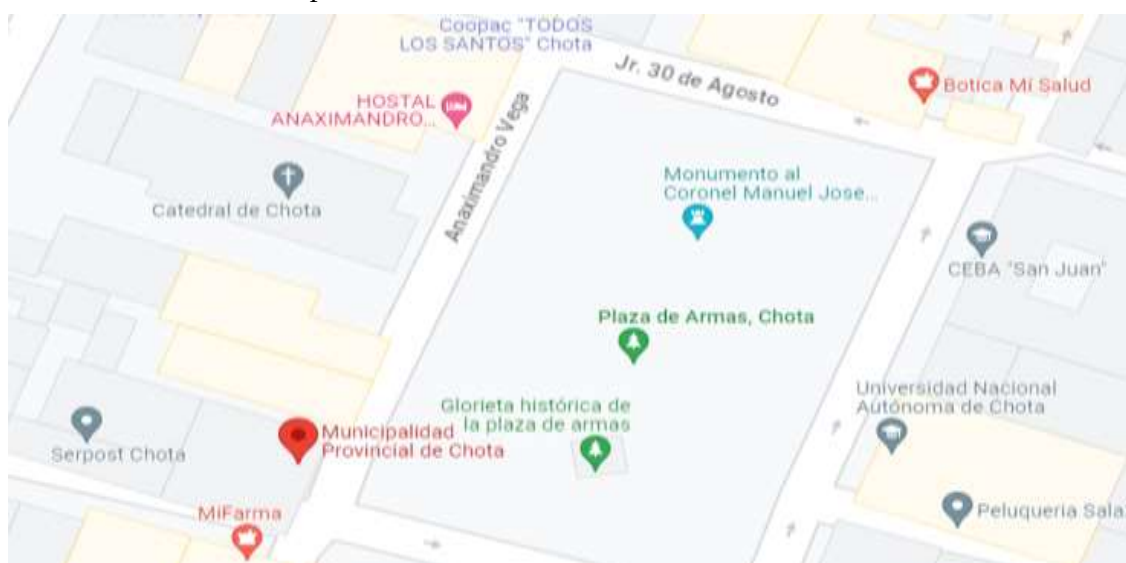
La investigación se desarrolló en el distrito y provincia de Chota, región de Cajamarca.

Chota se localiza en el departamento de Cajamarca, Perú, a una altitud de 2,388 m s. n. m. Presenta un clima templado, caracterizado por inviernos de moderada intensidad y veranos cálidos con precipitaciones estacionales entre los meses de noviembre a abril. La temperatura media anual alcanza los 17,8 °C, lo que favorece condiciones ambientales relativamente estables. Chota presenta una topografía irregular, definida por mesetas, picos y valles, otorgándole un relieve accidentado y heterogéneo.

La Municipalidad Provincial de Chota se encuentra ubicada en el Jr. Anaximandro Vega N° 417, en la provincia de Chota, región de Cajamarca.

Figura 1

Ubicación de la Municipalidad Provincial de Chota.



Nota. Ubicación de la Municipalidad Provincial de Chota en Google Maps.

4.2. Diseño de la investigación

La presente investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, transversal, correlacional.

Según Hernández et al. (2001), las investigaciones básicas se enfocan en el desarrollo de conocimientos y fundamentos teóricos con el propósito de profundizar la comprensión sobre un fenómeno o disciplina específica, sin que ello implique necesariamente una aplicación práctica inmediata.

En concordancia con lo descrito, la presente investigación fue básica, porque generó conocimientos teóricos sobre la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota, sin que ello implique la aplicación inmediata de los resultados o sugerencias en la gestión municipal.

Según Hernández et al. (2001) las investigaciones de diseño no experimental son aquellas que se realizan sin la manipulación deliberada de variables. Es decir, se observa a los fenómenos en su contexto natural para luego ser analizados.

La investigación fue de diseño no experimental, puesto que no se manipularon las variables de estudio (calidad de servicio y satisfacción del usuario), sino que se observaron tal y como se presentaron en la realidad. Los datos fueron recogidos directamente de los usuarios en su contexto natural, para su posterior análisis sin la intervención del investigador.

Para Hernández et al. (2001) las investigaciones transversales son aquellas en donde la recolección de información se realiza en un momento específico, con la finalidad de obtener información sobre una o más variables.

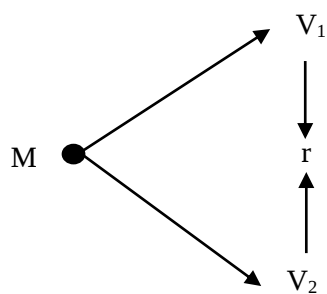
La investigación fue transversal porque la información de las variables de estudio fue recolectada en un único momento del tiempo (año 2024).

Según Hernández et al. (2001) las investigaciones correlacionales tienen como objetivo evaluar la relación entre dos o más variables en un contexto determinado. Así mismo, refieren que las investigaciones correlacionales cuantitativas miden el grado de asociación entre dos o más variables (cuantifican relación).

La investigación fue correlacional porque permitió determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de agua potable, permitiendo identificar el grado y la dirección de dicha relación.

Figura 2

Diseño de la investigación



M: Muestra

V₁: Calidad del servicio

V₂: Satisfacción del usuario

r: Relación de las variables

4.3. Métodos de investigación

En la investigación se utilizó el método analítico y el método hipotético deductivo.

Para Lopera et al. (2010), el método analítico permite descomponer el elemento de estudio en sus elementos que lo constituyen, por lo que, para un mejor análisis de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario se descompuso en sus dimensiones: correspondientes.

Para Hernández et al. (2001) refieren que el punto de partida de este método es una hipótesis derivada de principios o leyes teóricas o propuesta a partir de un conjunto de datos empíricos. A partir de esta hipótesis y siguiendo las reglas del razonamiento lógico, se llega a nuevas conclusiones y predicciones empíricas, que a su vez se verifican. Además, refieren que este método desempeña un papel importante en la prueba de hipótesis; incluso si la hipótesis inicial arroja resultados empíricos y predicciones contradictorias, esto es una señal de la inconsistencia lógica de esa hipótesis y de la necesidad de revisarla y reemplazarla.

De lo descrito se sostiene que en la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo, considerando que se plantearon las siguientes hipótesis: la calidad del servicio se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024; así como, los recursos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario, las cuales fueron sometidas a verificación (contrastación), para posteriormente establecer su veracidad y formular conclusiones.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1. Población.

Para Sánchez et al. (2018), la población es un grupo compuesto por todos los elementos accesibles que tienen un conjunto de rasgos en común, que pueden ser personas, objetos o eventos, que comparten ciertas características o criterios y que se pueden reconocer en un campo específico para su análisis.

En la presente investigación la población estuvo conformada por 7092 usuarios activos del servicio de agua potable en la ciudad de Chota (ver anexo 1).

4.4.2. Muestra.

Según Sánchez et al. (2018), la muestra es un grupo de casos o individuos seleccionados de una población mediante criterios o técnicas específicas, que permite obtener información y realizar inferencias sobre toda la población sin necesidad de evaluarla en su totalidad.

Para determinar la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

n = Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confianza 95% (1.96)

p = Probabilidad a favor 50%

q = Probabilidad en contra 50%

N = Tamaño de la población (7092)

e = Error estimado máximo aceptado 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 7092}{(0.05)^2 \times (7092 - 1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 365$$

Según la aplicación de la fórmula, la muestra estuvo conformada por 365 usuarios activos del servicio de agua potable en la ciudad de Chota.

4.4.3. Unidad de análisis.

Para Picón y Melian (2014) la unidad de análisis son los sujetos sobre los cuales se estudian las características, comportamientos o condiciones relacionadas con las variables de estudio.

En la presente investigación la unidad de análisis estuvo conformada por los usuarios activos del servicio de agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota durante el año 2024.

4.4.4. Unidad de observación.

Según Azcona et al. (2013) las unidades de observación son los referentes empíricos que se utilizan para obtener información de la unidad de análisis, en tal sentido, las unidades de observación es la unidad física que se estudia o se observa con fines de investigación.

Par la presente investigación la unidad de observación estuvo conformada por los usuarios encuestados del servicio de agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota en el año 2024.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Para la recolección de información se utilizó como técnica a la encuesta, y como instrumento el cuestionario (ver apéndice A y apéndice B), el cual estuvo estructurado en escala de Likert, su validación se realizó mediante el juicio de expertos y para su

confiabilidad se utilizó el Coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.898, siendo un valor bueno de confiabilidad (ver apéndice C).

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento y análisis de la información se utilizó programas informáticos, además se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial.

4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.

4.7.1. Equipos.

Computadora, celular, impresora multifuncional.

4.7.2. Materiales.

Libros, papel bond, lapiceros, lápices, resaltadores, correctores, plumones acrílicos, USB, tinta para impresora y copias.

4.7.3. Insumos

- **Personal.** Asesor, estadístico
- **Servicios.** Internet, RPC, movilidad, anillados, empastados, fotocopiado e impresiones.

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Calidad del servicio y satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general			Instalaciones físicas			
¿De qué manera se relaciona la calidad del servicio con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024?	Determinar de qué manera se relaciona la calidad del servicio con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.	La calidad del servicio se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.		Recursos tangibles	Personal	Cuestionario	Método hipotético - deductivo	Población 7092 usuarios activos del agua potable en la ciudad de Chota.
					Materiales			
					Eficiencia en la provisión del servicio			
					Continuidad del servicio			
				Fiabilidad	Confianza a los usuarios			
					Solución de problemas operativos			
					Precio del servicio			
				Capacidad de respuesta	Comunicación			
					Disponibilidad para la ayuda			
					Rapidez para la resolución de problemas			
	Rapidez en el otorgamiento del servicio							
¿De qué manera se relaciona la fiabilidad con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024?	Determinar de qué manera se relaciona la fiabilidad con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.	La fiabilidad se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.			Conocimiento		Diseño no experimental - Transversal - Correlacional	Muestra 365 usuarios activos del agua potable en la ciudad de Chota.
					Credibilidad			
					Confianza			
					Honestidad			
				Seguridad	Apariencia de los colaboradores			
					Horario de trabajo			
					Trato al usuario			
				Empatía				
¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario	Determinar de qué	La capacidad de respuesta se relaciona de manera	Variable 2:	Fiabilidad	Horario de distribución			

Calidad del servicio y satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024?	manera se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.	directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.	Satisfacción del usuario	del suministro	Cantidad Presión Continuidad del suministro			
¿De qué manera se relaciona la seguridad con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024?	Determinar de qué manera se relaciona la seguridad con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.	La seguridad se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.		Condiciones del servicio	Olor Color Sabor			
¿De qué manera se relaciona la empatía con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024?	Determinar de qué manera se relaciona la empatía con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.	La empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.		Costo del servicio	Facturación Monto pagado Frecuencia de pago Medios de pago			
				Atención al usuario	Escucha activa Amabilidad Disponibilidad Rapidez			

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

Para la presentación de los resultados de la presente investigación se establecieron baremos para cada variable, así como para cada dimensión de cada una de las variables.

Tabla 1

Valoración de la variable calidad del servicio

Nivel	Puntaje
Mala	[25-58]
Regular	[59-92]
Buena	[93-125]

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

Tabla 2

Valoración de las dimensiones de la calidad del servicio

Nivel	Puntaje
Malo	[5-11]
Regular	[12-18]
Bueno	[19-25]

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

Tabla 3

Valoración de la variable satisfacción del usuario

Nivel	Puntaje
Insatisfecho	[25-58]
Regular	[59-92]
Satisfecho	[93-125]

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

Tabla 4*Valoración de la dimensión fiabilidad del suministro*

Nivel	Puntaje
Insatisfecho	[7-16]
Regular	[17-26]
Satisfecho	[27-36]

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

Tabla 5*Valoración de la dimensión condiciones del servicio*

Nivel	Puntaje
Insatisfecho	[6-14]
Regular	[15-23]
Satisfecho	[24-32]

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

Tabla 6*Valoraciones de la dimensión costo del servicio*

Nivel	Puntaje
Insatisfecho	[7-16]
Regular	[16-25]
Satisfecho	[26-35]

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

Tabla 7*Valoraciones de la dimensión atención al usuario*

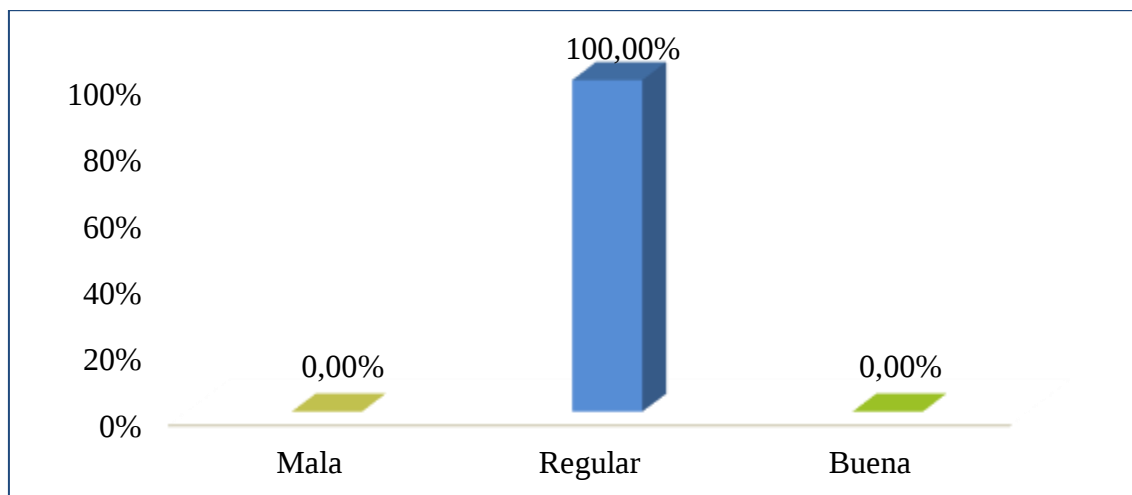
	Puntaje
Insatisfecho	
Regular	[5-11]
Satisfecho	[12-18]
Insatisfecho	[19-25]

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

5.1.1. Resultados de la variable calidad del servicio.

Figura 3

Calidad de servicio del agua potable



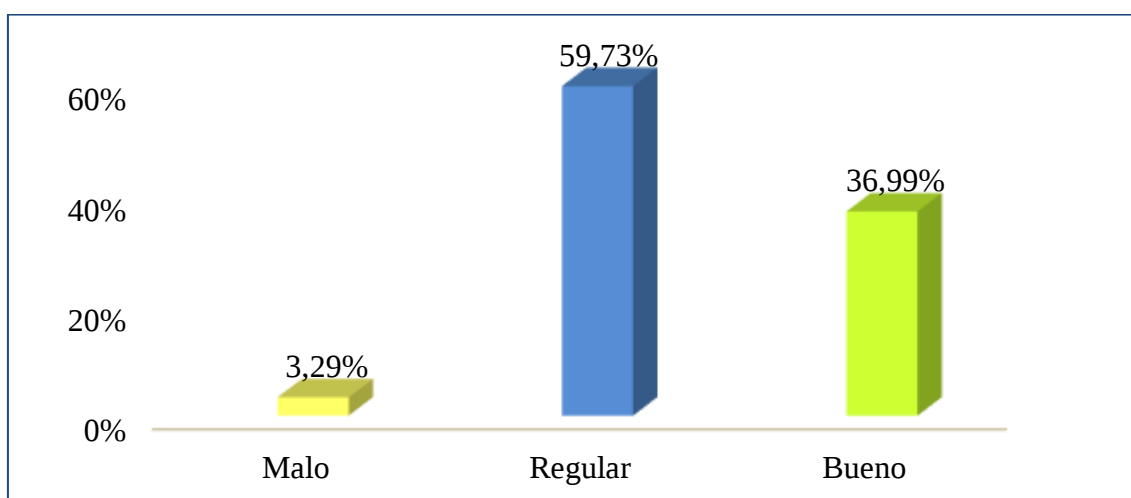
Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

En la figura 3, se observa que el 100% de los usuarios encuestados consideran que la calidad de servicio de agua potable que brinda la Municipalidad Provincial de Chota es regular, y ningún usuario lo considera como buena ni mala. Esto indica que los usuarios reconocen que el servicio cumple con ciertos niveles básicos de funcionamiento, evidenciados en la calidad de los materiales utilizados en la infraestructura de distribución, la confianza en que el agua suministrada es segura y apta para el consumo humano, así como en la capacitación del personal para atender consultas y resolver problemas técnicos. Asimismo, los usuarios reconocen el cumplimiento de los compromisos asumidos por la entidad, la provisión de información honesta sobre el consumo del servicio y la transparencia en los procesos de facturación y cobro, factores que en conjunto contribuyen a generar confianza en la prestación del servicio. Esta percepción colectiva describe una situación en la que el servicio no es considerado deficiente, pero tampoco genera plena satisfacción en los usuarios; en este contexto, el calificativo de regular refleja que aún existen aspectos del servicio que requieren

fortalecerse, de manera que puedan satisfacer de forma más adecuada a las necesidades de los usuarios. Estas limitaciones se evidencian principalmente en la continuidad y disponibilidad del suministro de agua potable durante las 24 horas del día, la rapidez y eficiencia en el restablecimiento del servicio ante interrupciones. Asimismo, se identifican oportunidades de mejora en la comunicación oportuna y clara sobre interrupciones o mantenimientos programados, en la capacidad de respuesta frente a reportes de averías y en la implementación de facilidades tecnológicas, como la disponibilidad de pagos en línea permanentes.

Figura 4

Nivel de recursos tangibles en la prestación del servicio del agua potable



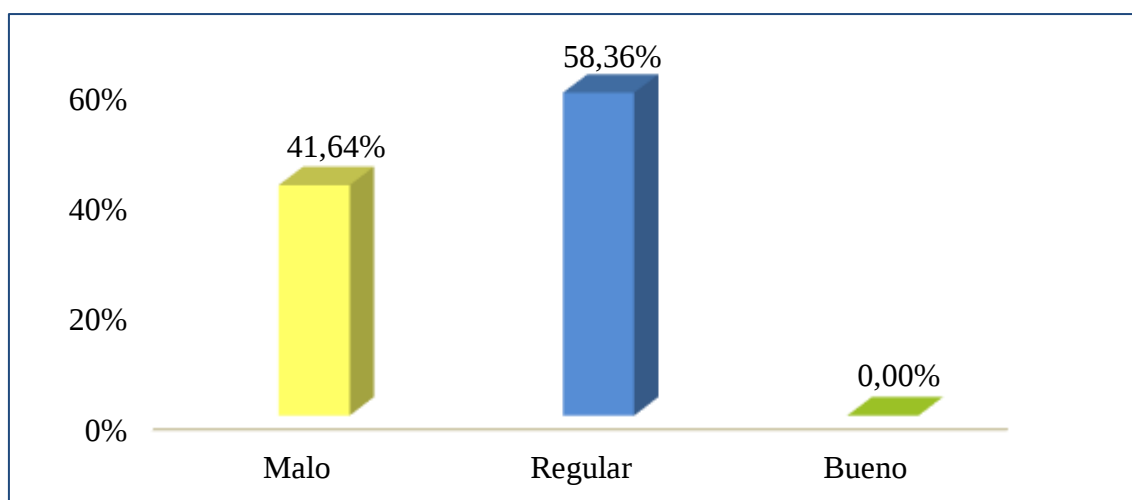
Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

En la figura 4, se observa que el 59,73% de los usuarios encuestados consideran que el nivel de recursos tangibles en la prestación del servicio de agua potable por parte de la Municipalidad Provincial de Chota es regular, mientras que el 36,99% lo consideran en un nivel bueno y sólo el 3,29% lo consideran en un nivel malo. Esto refleja que la infraestructura, los equipos y demás elementos físicos utilizados en la prestación del servicio por parte de SEMAPA cumplen con condiciones básicas, lo cual se manifiesta en la percepción positiva de los usuarios respecto a la amabilidad, atención oportuna e

inclusión en el trato por parte del personal, así como en la calidad de los materiales empleados en la red de distribución de agua potable hacia sus viviendas. El porcentaje que los considera como buenos indica que existe un sector de los usuarios que reconocen aspectos positivos en los recursos empleados, mientras que los usuarios que lo califican como malos pone en evidencia la presencia de ciertas limitaciones puntuales. Estos resultados evidencian que los recursos tangibles empleados en la prestación del servicio de agua potable son percibidos por los usuarios como adecuados; sin embargo, aún existe un margen significativo de mejora para alcanzar una valoración más favorable, esta percepción se relaciona principalmente con las condiciones físicas de las oficinas de atención al usuario, así como su accesibilidad para todos los usuarios, incluidas las personas con discapacidad, aspectos que resultan determinantes para fortalecer la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana.

Figura 5

Nivel de fiabilidad en la prestación del servicio del agua potable



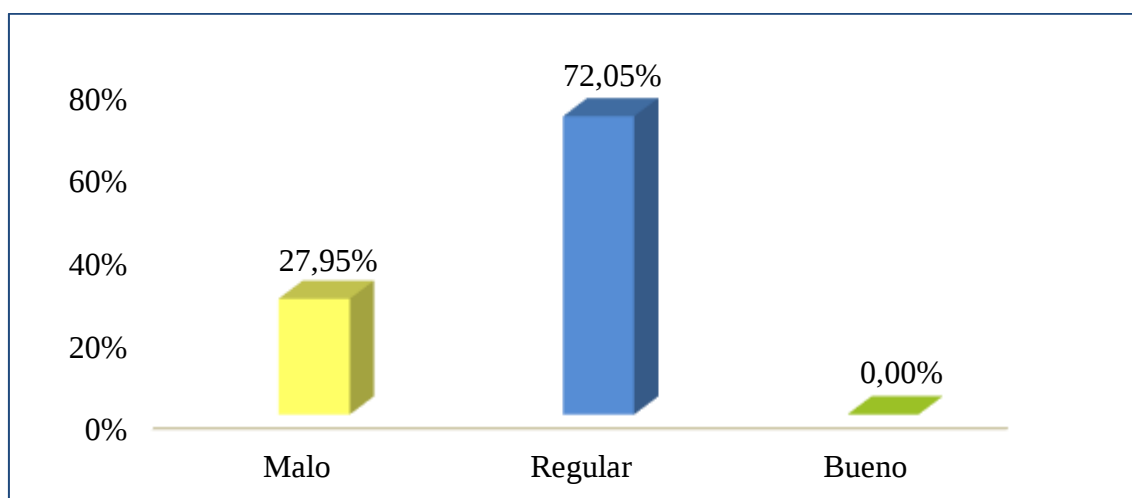
Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

En la figura 5, se observa que el 58,36% de los usuarios encuestados consideran que el nivel de fiabilidad en la prestación del servicio de agua potable por parte de la Municipalidad Provincial de Chota es regular, mientras que el 41,64% lo consideran

como mala y ningún usuario lo considera como buena. Esto refleja que la mayoría de los usuarios consideran a la fiabilidad en un nivel intermedio, lo que sugiere que la municipalidad al suministrar el servicio cumple parcialmente con aspectos como la continuidad del suministro, cumplimiento de horarios, solución de problemas operativos, precio del servicio, entre otros aspectos. Sin embargo, la existencia de usuarios que lo consideran en un nivel malo refleja la existencia de problemas recurrentes en la constancia y confianza del servicio. Estos resultados describen una situación en la que la fiabilidad en la prestación del servicio de agua potable es percibida por los usuarios como regular y mala, lo que indica que la municipalidad debe garantizar un suministro estable y seguro a los usuarios.

Figura 6

Nivel de capacidad de respuesta en la prestación del servicio del agua potable



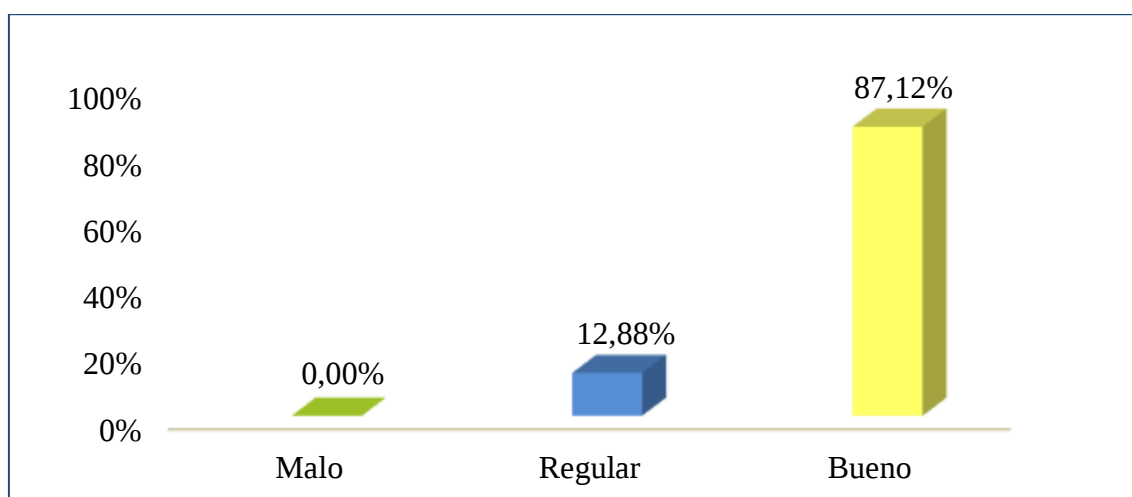
Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

En la figura 6, se observa que el 72,05% de los usuarios encuestados consideran que el nivel de capacidad de respuesta en la prestación del servicio de agua potable por parte de la Municipalidad Provincial de Chota es regular, mientras que el 27,95% lo consideran mala y ningún usuario lo considera como buena. Este escenario muestra que la mayoría de los usuarios perciben que la capacidad de respuesta de la municipalidad

para resolver problemas relacionados con el servicio se mantiene en un nivel intermedio, sin llegar a generar una valoración positiva; asimismo, la ausencia de respuestas en el nivel bueno y la presencia de un porcentaje importante que la califica como mala reflejan la existencia de limitaciones en la comunicación, rapidez, eficacia y disponibilidad para atender las necesidades de los usuarios. Estos resultados describen que la capacidad de respuesta por parte de la municipalidad al brindar el servicio de agua potable es percibida principalmente como poco eficiente, lo que evidencia la necesidad de fortalecer mecanismos de atención, comunicación oportuna y solución rápida las demandas de los usuarios.

Figura 7

Nivel de seguridad en la prestación del servicio del agua potable



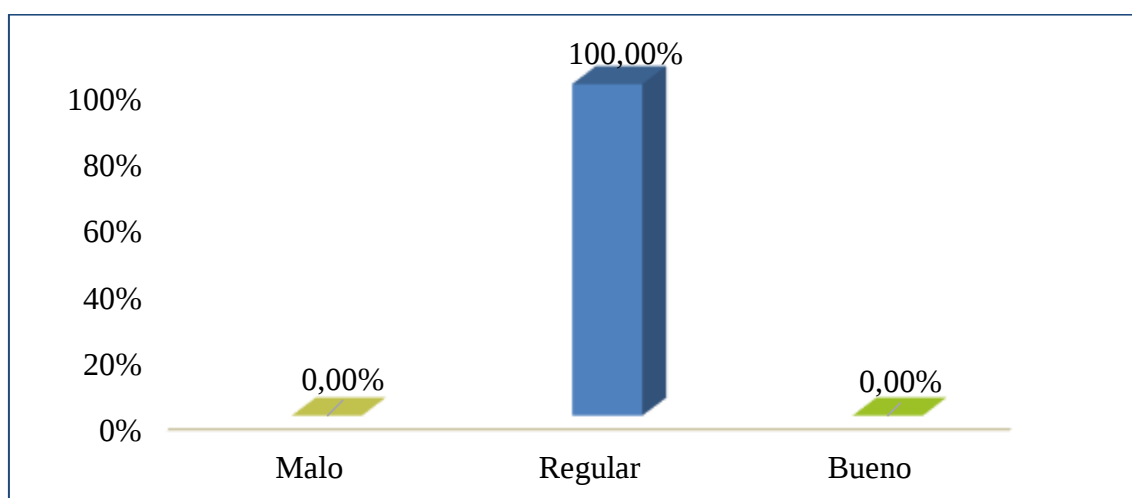
Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

En la figura 7, se observa que el 87,12% de los usuarios encuestados consideran que el nivel de seguridad en la prestación del servicio de agua potable por parte de la Municipalidad Provincial de Chota es bueno, mientras que el 12,88% lo consideran como regular y ningún usuario lo considera como mala. Esto refleja que la gran mayoría de los usuarios confían en que el servicio de agua potable que ofrece la municipalidad se brinda en condiciones seguras, lo cual implica que se cumplen aspectos vinculados

con la infraestructura, personal capacitado para resolver consultas y solucionar problemas técnicos, confianza en el agua que recibe, y honestidad en el consumo y facturación. Sin embargo, la valoración de la seguridad como regular por parte de un grupo de usuarios sugiere la necesidad de fortalecer ciertos aspectos, tales como la mejora continua del mantenimiento preventivo de la infraestructura, la capacitación permanente del personal, el reforzamiento de los controles de calidad del agua y la optimización de los mecanismos de supervisión y comunicación, a fin de consolidar mayores niveles de confianza y satisfacción ciudadana.

Figura 8

Nivel de empatía en la prestación del servicio del agua potable



Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

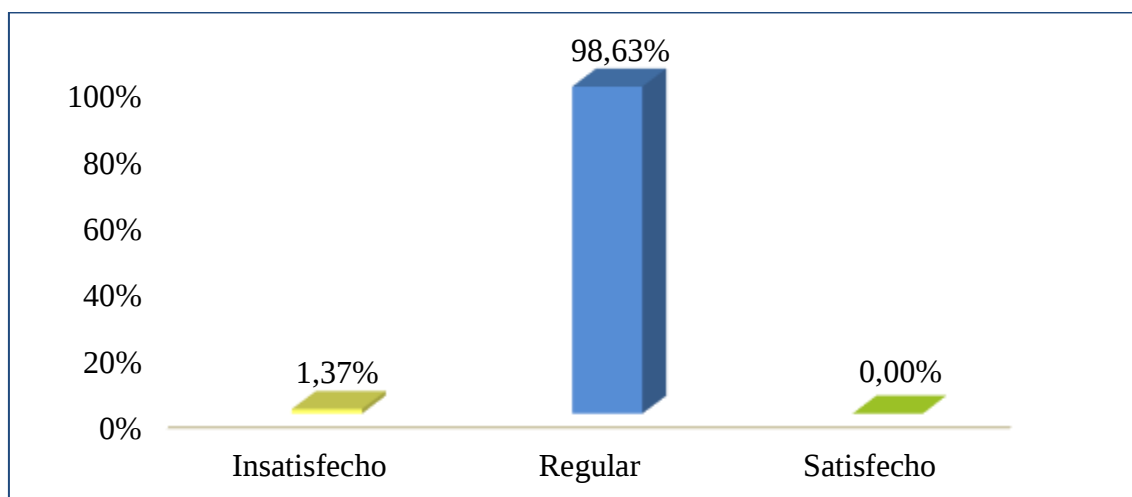
En la figura 8, se observa que el 100% de los usuarios encuestados consideran que el nivel de empatía en la prestación del servicio de agua potable por parte de la Municipalidad Provincial de Chota es regular, y ningún usuario lo considera en niveles bueno ni malo. Este refleja una percepción colectiva uniforme respecto a que la atención al usuario, el trato brindado y la disposición para comprender las necesidades de los usuarios se mantienen en un punto intermedio. La ausencia de calificaciones buenas refleja que los usuarios no identifican un servicio cercano, atento o personalizado,

mientras que la ausencia de calificaciones negativas indica que la atención no es deficiente, sí no que se limita a cumplir con lo básico.

5.1.2. Resultados de la variable satisfacción del usuario.

Figura 9

Nivel de satisfacción del usuario del agua potable



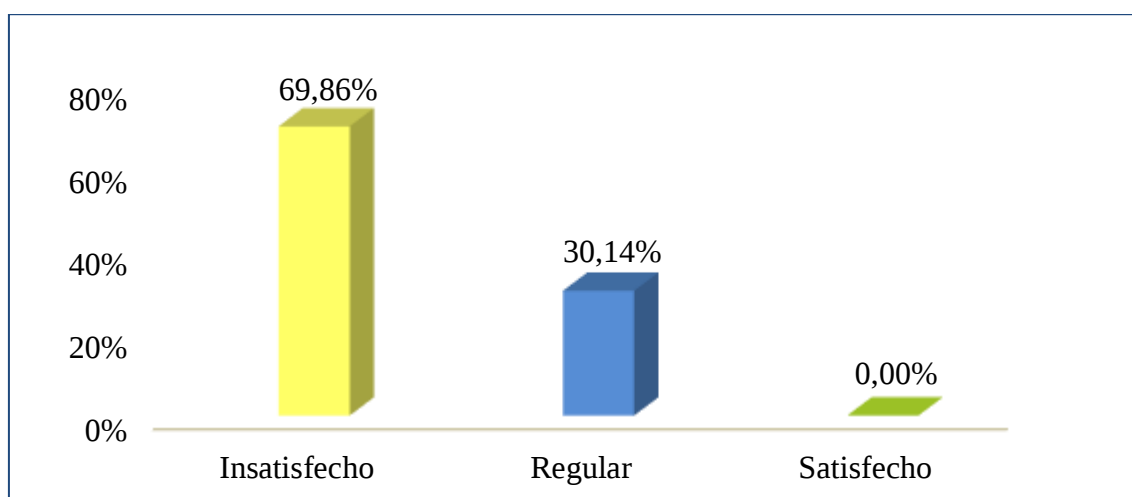
Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

En la figura 9, se observa que el 98,63% de los usuarios encuestados expresan un nivel de satisfacción regular respecto al servicio de agua potable que reciben por parte de la Municipalidad Provincial de Chota, mientras que el 1,37% se encuentran insatisfechos, sin registrarse percepciones de satisfacción. Esto demuestra que la gran mayoría de los usuarios percibe el servicio de agua potable en un nivel intermedio, lo cual refleja que se cumplen ciertos parámetros básicos de provisión. Esta percepción se relaciona con condiciones aceptables en la presión del agua para el uso doméstico, características organolépticas como la claridad, el olor y el sabor del agua, la comprensión de la información consignada en la facturación, la accesibilidad del monto a pagar y la frecuencia de pago. Sin embargo, estos aspectos aún no alcanzan niveles óptimos que permitan generar una percepción plenamente favorable del servicio. La ausencia de usuarios plenamente satisfechos y la presencia de un reducido porcentaje de usuarios

insatisfechos evidencian que el servicio de agua potable aún no responde de manera integral a las necesidades de los usuarios, como el horario y la continuidad del suministro de agua potable, la adecuación de los horarios de distribución a las actividades diarias de los usuarios, la cantidad de agua proporcionada, así como la puntualidad en la entrega de la facturación. En tal sentido, se debe mejorar la accesibilidad y diversidad de los medios de pago, el trato brindado por el personal, capacidad de escucha y atención a las consultas de los usuarios, los horarios de atención y los tiempos de espera. En conjunto, estos factores permitirán elevar la satisfacción y percepción positiva del servicio por parte de la ciudadanía.

Figura 10

Nivel de satisfacción de la fiabilidad del suministro



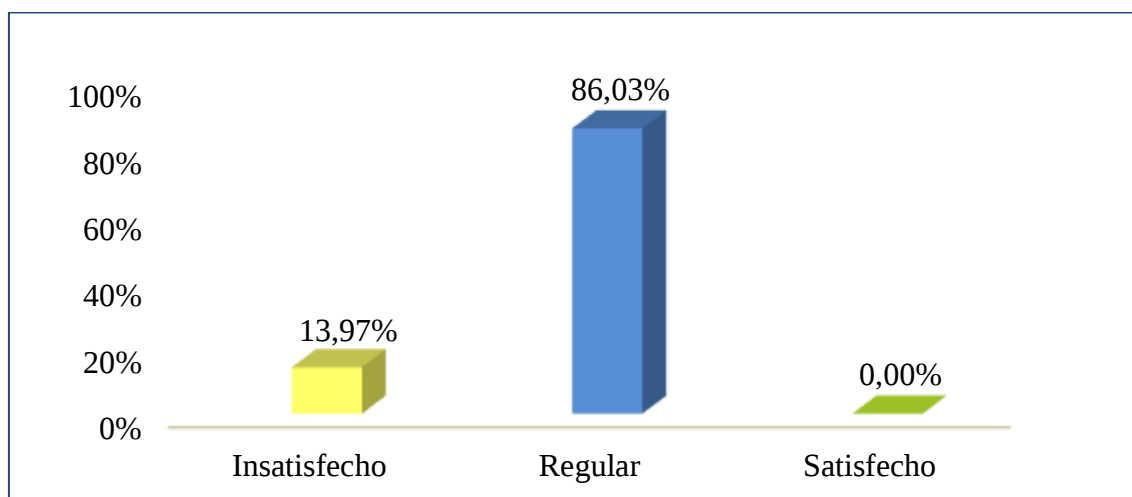
Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

En la figura 10, se observa que el 69,86% de los usuarios encuestados expresan un nivel de insatisfacción respecto a la fiabilidad en la prestación del servicio de agua potable por parte de la Municipalidad Provincial de Chota, mientras que el 30,14% se encuentran regularmente satisfechos, sin registrarse percepciones de satisfacción. Esta situación muestra una percepción crítica de los usuarios hacia los horarios de distribución del suministro, cantidad, presión y continuidad de este, la ausencia de

usuarios satisfechos y con usuarios que se encuentran regularmente satisfechos refleja la necesidad de adoptar medidas orientadas a garantizar mayor estabilidad y confianza en la provisión del agua potable.

Figura 11

Nivel de satisfacción de las condiciones del servicio

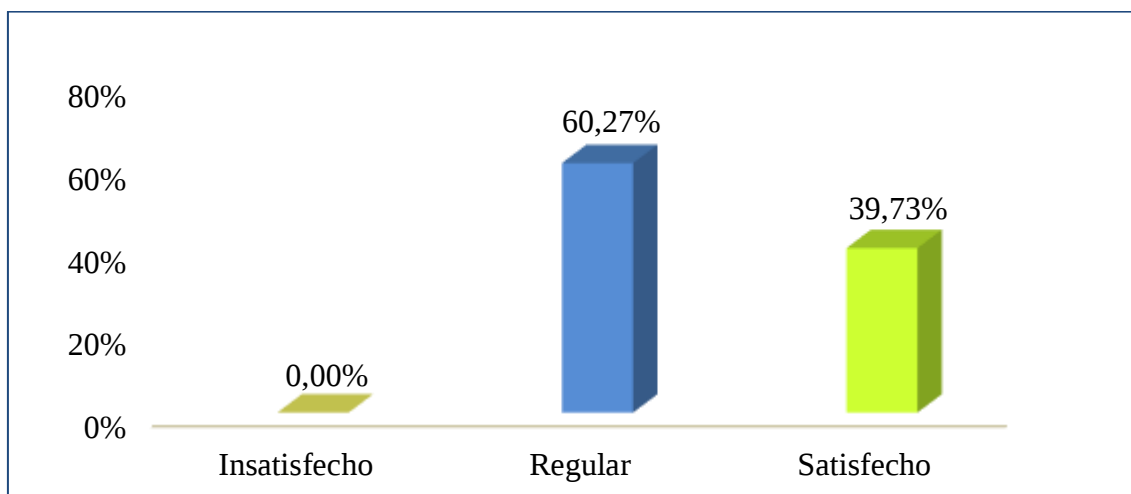


Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

En la figura 11, se observa que el 86,03% de los usuarios encuestados expresan un nivel de satisfacción regular con respecto a las condiciones que reciben el servicio de agua potable por parte de Municipalidad Provincial de Chota, mientras que el 13,97% manifiestan estar insatisfechos, sin registrarse usuarios satisfechos. Esto refleja que la mayoría de los usuarios perciben la calidad organoléptica del agua en un punto intermedio, no la consideran deficiente de manera generalizada, pero tampoco lo valoran positivamente; la ausencia de usuarios satisfechos indica que las condiciones físicas del agua potable aún no generan confianza plena en los usuarios. Estos resultados describen una situación en la que los usuarios aceptan el servicio como funcional, aunque limitado, y ponen de manifiesto la necesidad de reforzar procesos de tratamiento y control de calidad para garantizar que el agua suministrada sea percibida como segura y de óptima condición.

Figura 12

Nivel de satisfacción por el costo del servicio de agua potable

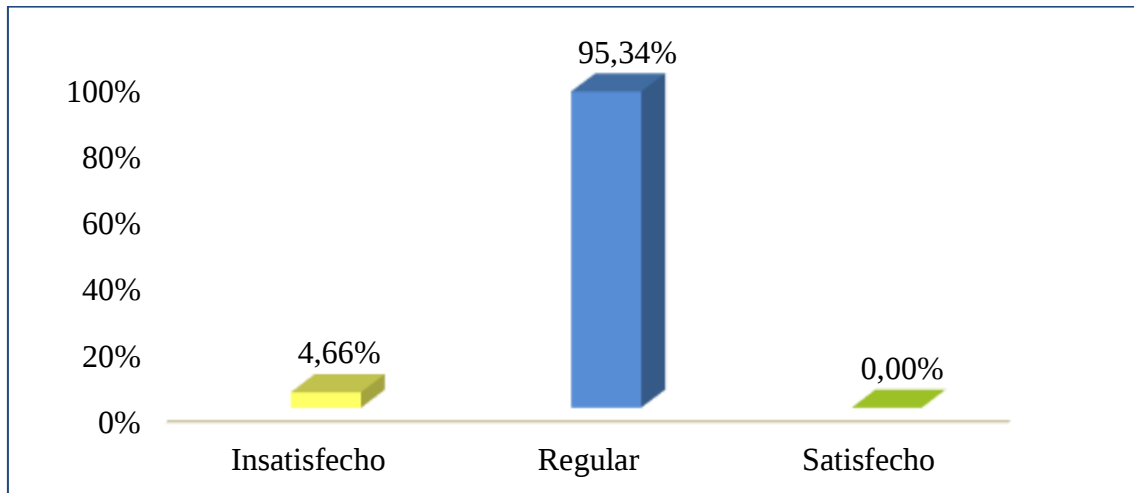


Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

En la figura 12, se observa que el 60,27% de los usuarios encuestados expresan un nivel de satisfacción regular respecto al costo que pagan a la Municipalidad Provincial de Chota por el servicio de agua potable, mientras que el 39,73% se encuentran satisfechos, sin registrarse usuarios insatisfechos. Esto refleja que la mayoría de los usuarios perciben al costo como aceptable, aunque no del todo adecuado, lo que indica cierta percepción de equilibrio entre el pago realizado y el servicio recibido. Sin embargo, los usuarios que se encuentran satisfechos reflejan que un sector importante considera justa la forma de facturación, los montos, la frecuencia y los medios de pago establecidos. Estos resultados describen que el costo del servicio no constituye un factor de inconformidad generalizada, aunque la prevalencia de usuarios regularmente satisfechos evidencia la necesidad de revisar la relación entre la calidad del servicio brindado y el monto cobrado, con el fin de fortalecer la percepción positiva de los usuarios.

Figura 13

Nivel de satisfacción con la atención al usuario



Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

En la figura 13, se observa que el 95,34% de los usuarios encuestados expresan un nivel de satisfacción regular respecto a la atención que reciben por parte de los encargados de brindar el servicio de agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota, mientras que el 4,66% se encuentran insatisfechos, sin registrarse usuarios satisfechos. Esto refleja que en términos de escucha activa, amabilidad, disponibilidad y rapidez, la atención se percibe mayormente como intermedia, no es considerada deficiente de manera generalizada, pero tampoco genera una experiencia positiva en los usuarios. El reducido porcentaje de usuarios que encuentran insatisfechos indica la existencia de casos puntuales en los que la atención no ha sido la adecuada. Estos resultados describen que la atención al usuario es considerada como limitada y poco diferenciada, lo que indica la necesidad de fortalecer el trato cercano, la disposición y rapidez de respuesta y la calidad del servicio personalizado para mejorar la percepción de los usuarios.

5.1.3. Valoración promedio de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del agua potable.

Tabla 8

Tabla cruzada de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del agua potable

			Satisfacción del usuario (agrupada)			Total
			Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
Calidad del servicio (agrupada)	Mala	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Regular	Recuento	5	360	0	365
		% del total	1,4%	98,6%	0%	100,0%
	Buena	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	Recuento	5	360	0	365	
	% del total	1,4%	98,6%	0,0%	100,0%	

En la tabla 8, se observa que el 98,6% de usuarios encuestados que perciben a la calidad del servicio como regular, se encuentran regularmente satisfechos con el servicio de agua potable que reciben, y sólo el 1,4% de usuarios encuestados que perciben a la calidad del servicio como regular, se encuentran insatisfechos con el servicio de agua potable que reciben. Esto significa que los niveles de la calidad del servicio están asociados a los niveles de la satisfacción básicamente en el nivel regular.

5.1.4. Valoración promedio de las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del agua potable.

Tabla 9

Tabla cruzada de los recursos tangibles y la satisfacción del usuario del agua potable

			Satisfacción del usuario (agrupada)			Total
			Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
Recursos tangibles (agrupada)	Malo	Recuento	5	7	0	12
		% del total	1,4%	1,9%	0,0%	3,3%
	Regular	Recuento	0	218	0	218
		% del total	0,0%	59,7%	0,0%	59,7%
	Bueno	Recuento	0	135	0	135
		% del total	0,0%	37,0%	0,0%	37,0%
Total		Recuento	5	360	0	365
		% del total	1,4%	98,6%	0,0%	100,0%

En la tabla 9, se observa que el 1,9% de usuarios encuestados que perciben a los recursos tangibles como malos, se encuentran regularmente satisfechos con el servicio de agua potable que reciben, y sólo el 1,4% de usuarios que perciben a los recursos tangibles como malos, se encuentran insatisfechos; el 59,7% de usuarios que perciben a los recursos tangibles como regulares, se encuentran regularmente satisfechos con el servicio de agua potable que reciben; y el 37% de usuarios que perciben a los recursos tangibles como buenos, se encuentran regularmente satisfechos con el servicio de agua potable que reciben. Esto significa que los niveles de los recursos tangibles están asociados a los niveles de la satisfacción básicamente en el nivel regular.

Tabla 10*Tabla cruzada de la fiabilidad y la satisfacción del usuario del agua potable*

			Satisfacción del usuario (agrupada)			Total
			Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
Fiabilidad (agrupada)	Mala	Recuento	0	152	0	152
		% del total	0,0%	41,6%	0,0%	41,6%
	Regular	Recuento	5	208	0	213
		% del total	1,4%	57,0%	0,0%	58,4%
	Buena	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		Recuento	5	360	0	365
		% del total	1,4%	98,6%	0,0%	100,0%

En la tabla 10, se observa que el 41,6% de usuarios encuestados que perciben a la fiabilidad como mala, se encuentran regularmente satisfechos con el servicio de agua potable que reciben: y el 57% de usuarios que perciben a la fiabilidad como regular, se encuentran regularmente satisfechos con el servicio de agua potable que reciben, y sólo el 1,4% de usuarios que perciben a la fiabilidad como regular, se encuentran insatisfechos. Esto significa que los niveles de la fiabilidad están asociados a los niveles de la satisfacción básicamente en el nivel regular.

Tabla 11*Tabla cruzada de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del agua potable*

			Satisfacción del usuario (agrupada)			Total
			Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
Capacidad de respuesta (agrupada)	Mala	Recuento	5	97	0	102
		% del total	1,4%	26,6%	0,0%	27,9%
	Regular	Recuento	0	263	0	263
		% del total	0,0%	72,1%	0,0%	72,1%
	Buena	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		Recuento	5	360	0	365
		% del total	1,4%	98,6%	0,0%	100,0%

En la tabla 11, se observa que el 26,6% de usuarios encuestados que perciben a la capacidad de respuesta como mala, se encuentran regularmente satisfechos con el servicio de agua potable que reciben, y sólo el 1,4% de usuarios que perciben a la capacidad de respuesta como mala, se encuentran insatisfechos; el 72,1% de usuarios que perciben a la capacidad de respuesta como regular, se encuentran regularmente satisfechos con el servicio de agua potable que reciben. Esto significa que los niveles de la capacidad de respuesta están asociados a los niveles de la satisfacción básicamente en el nivel regular.

Tabla 12

Tabla cruzada de la seguridad y la satisfacción del usuario del agua potable

			Satisfacción del usuario (agrupada)			Total
			Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
Seguridad (agrupada)	Mala	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Regular	Recuento	0	47	0	47
		% del total	0,0%	12,9%	0,0%	12,9%
	Buena	Recuento	5	313	0	318
		% del total	1,4%	85,8%	0,0%	87,1%
Total	Recuento	5	360	0	365	
	% del total	1,4%	98,6%	0,0%	100,0%	

En la tabla 12, se observa que el 12,9% de usuarios encuestados que perciben a la seguridad como mala, se encuentran regularmente satisfechos con el servicio de agua potable que reciben; y el 85,8% de usuarios que perciben a la seguridad como buena, se encuentran regularmente satisfechos con el servicio de agua potable que reciben, y sólo el 1,4% de usuarios que perciben a la seguridad como buena, se encuentran insatisfechos. Esto significa que los niveles de la seguridad están asociados a los niveles de la satisfacción básicamente en el nivel regular.

Tabla 13*Tabla cruzada de la empatía y la satisfacción del usuario del agua potable*

			Satisfacción del usuario (agrupada)			Total
			Insatisfecho	Regular	Satisfecho	
Empatía (agrupada)	Mala	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Regular	Recuento	5	360	0	365
		% del total	1,4%	98,6%	0,0%	100,0%
	Buena	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	Recuento	5	360	0	365	
	% del total	1,4%	98,6%	0,0%	100,0%	

En la tabla 13, se observa que el 98,6% de usuarios encuestados que perciben a la empatía como regular, se encuentran regularmente satisfechos con el servicio de agua potable que reciben, y sólo el 1,4% de usuarios que perciben a la empatía como regular se encuentran insatisfechos. Esto significa que los niveles de la empatía están asociados a los niveles de la satisfacción básicamente en el nivel regular.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Con respecto al objetivo general se determinó que la calidad del servicio se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024, esto fue demostrado mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, donde se obtuvo un valor relacional de 0.860, con un valor de significancia del 0.000, observándose que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio. Este resultado tiene similitud a los de Burgos (2023), quien en su investigación concluye que la calidad de los servicios de agua y saneamiento se relacionan directa y significativa con la satisfacción del usuario en las localidades de carrizal y ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 - 2020, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman

de 0.701. Hernandez (2022), en su investigación concluye que la calidad del servicio de agua potable se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario en un distrito de la región Piura, 2022, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.793. Rabines (2022), en su investigación concluye que la calidad de atención tiene una relación positiva alta y significativa con la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.806. Díaz (2021), en su investigación concluye que la calidad de servicio se relaciona de manera positiva y significativa con el saneamiento de la empresa agua tumbes y la satisfacción de los usuarios de la zona sur de tumbes, Perú en el periodo 2019, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.567. Valderrama (2021), en su investigación concluye que la calidad de servicio se relaciona directa y significativa con la satisfacción del usuario en el centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca – 2018, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.8679. así mismo, se relaciona con los obtenidos por Vásquez (2021), quien en su investigación concluye que la calidad de servicio se relacionan de manera directa y significativa con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Chota – año 2021, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.907.

Con respecto al primer objetivo específico se determinó que los recursos tangibles se relacionan de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024, esto fue demostrado mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, donde se obtuvo un valor relacional de 0.750, con un valor de significancia del 0.000, observándose que existe una correlación positiva alta. Este resultado tiene similitud a los de Burgos (2023) quien en su investigación concluyó que los recursos tangibles se relacionan de manera directa y

significativa con la satisfacción del usuario en las localidades de carrizal y ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.873. Hernandez (2022), en su investigación concluye que la calidad de materiales se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario en un distrito de la región Piura, 2022, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.744. Rabines (2022), en su investigación concluye que los elementos tangibles tienen una relación positiva alta y significativa con la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.795. Díaz (2021), en su investigación concluye que los recursos tangibles se relacionan de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios de la zona sur de tumbes, Perú en el periodo 2019, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.449. Así mismo, tiene similitud con los de Vásquez (2021), quien en su investigación concluye que los elementos tangibles se relacionan de manera directa y significativa con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Chota – año 2021, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.882.

Con respecto al segundo objetivo específico se determinó que la fiabilidad se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024, esto fue demostrado mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, donde se obtuvo un valor relacional de 0.559, con un valor de significancia del 0.000, observándose que existe una correlación positiva moderada. Este resultado tiene similitud a los de Burgos (2023), quien en su investigación concluyó que la fiabilidad se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en las localidades de carrizal y ochentaiuno, distrito de San

Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.513. Rabines (2022), en su investigación concluye que existe una relación positiva alta y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.718. Díaz (2021), en su investigación concluye que la fiabilidad se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios de la zona sur de tumbes, Perú en el periodo 2019, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.540. Así mismo, tiene similitud con los de Vásquez (2021), quien en su investigación concluyó que la fiabilidad se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Chota – año 2021, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.884.

Con respecto al tercer objetivo específico se determinó que la capacidad de respuesta se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024, esto fue demostrado mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, donde se obtuvo un valor relacional de 0.777, con un valor de significancia del 0.000, observándose que existe una correlación positiva alta. Este resultado tiene similitud a los de Burgos (2023), quien en su investigación concluyó que la capacidad de respuesta se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en las localidades de carrizal y ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.566. Hernandez (2022), en su investigación concluye que la capacidad técnica se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario en un distrito de la región Piura, 2022, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.670. Rabines (2022), en su

investigación concluye que la capacidad de respuesta tiene una relación positiva alta y significativa con la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.811. Díaz (2021), en su investigación concluye que la capacidad de respuesta se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios de la zona sur de tumbes, Perú en el periodo 2019, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.511. Así mismo, se relaciona con los resultados obtenidos por Vásquez (2021), quien en su investigación concluyó que la capacidad de respuesta se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Chota – año 2021, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.804.

Con respecto al cuarto objetivo específico se determinó que la seguridad se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024, esto fue demostrado mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, donde se obtuvo un valor relacional de 0.614, con un valor de significancia del 0.000, observándose que existe una correlación positiva moderada. Este resultado tiene similitud a los de Burgos (2023), quien en su investigación concluyó que la seguridad se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en las localidades de carrizal y ochentaiuno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.580. Rabines (2022), en su investigación concluye que la seguridad tiene una relación positiva alta y significativa con la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.723. Díaz (2021), en su investigación concluye que la seguridad se

relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios de la zona sur de tumbes, Perú en el periodo 2019, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.441. Así mismo, se relaciona con los de Vásquez (2021), quien en su investigación concluyó que la seguridad se relaciona de manera directa y significativamente con la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Chota – año 2021, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.870.

Con respecto al quinto objetivo específico se determinó que la empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024, esto fue demostrado mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, donde se obtuvo un valor relacional de 0.574, con un valor de significancia del 0.000, observándose que existe una correlación positiva moderada. Este resultado tiene similitud a los de Burgos (2023), quien en su investigación concluyó que la empatía se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario en las localidades de carrizal y ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 – 2020, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.162. Rabines (2022), en su investigación concluye que existe una relación positiva alta y significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.803. Díaz (2021), en su investigación concluye que la empatía se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios de la zona sur de tumbes, Perú en el periodo 2019, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.474. Así mismo, tiene similitud a los de Vásquez (2021), quien en su investigación concluyó que la empatía se relaciona de manera directa y significativa con

la satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Chota – año 2021, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 860.

El modelo SERVPERF se relaciona directamente con los resultados obtenidos en la investigación, ya que permitió evaluar la calidad del servicio de agua potable a partir de las percepciones reales de los usuarios en cada una de sus dimensiones. Los resultados del objetivo general muestran que la calidad global del servicio se asocia de manera significativa con la satisfacción de los usuarios, lo cual coincide con el enfoque del modelo al sostener que el desempeño percibido del servicio influye directamente en la valoración del usuario. Asimismo, los resultados de los objetivos específicos muestran que las dimensiones: recursos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía mantienen correlaciones positivas con la satisfacción, aunque con diferentes niveles de asociación, lo que demuestra que cada dimensión aporta de manera diferenciada a la percepción del servicio. En conjunto, estos hallazgos confirman la pertinencia y aplicabilidad del modelo SERVPERF en el contexto de la Municipalidad Provincial de Chota, al evidenciar que el fortalecimiento continuo de sus dimensiones contribuye al incremento de la satisfacción de los usuarios con el servicio de agua potable.

5.3. Contratación de hipótesis

Para conocer la prueba estadística a utilizar en la contrastación de hipótesis de la presente investigación se aplicó la prueba de normalidad a los datos, dicha prueba se realizó toda vez que la correlación se realizó con los resultados sumativos de los ítems de las variables, obteniendo el siguiente resultado.

Tabla 14

Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	,121	365	,000
Satisfacción del usuario	,095	365	,000

En la tabla 14, se muestra que el valor de significancia P es $< 0,05$ de las dos variables, por lo que, se considera que los datos de las variables no tienen distribución normal, razón por lo cual se utilizó la estadística no paramétrica, mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman.

Contrastación de la hipótesis general

H_a: La calidad del servicio se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

H₀: La calidad del servicio no se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

Tabla 15

Correlación de la variable calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario del agua potable

		Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,860**
		N	,000
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,860**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

En la tabla 15, se muestra la existencia de una correlación positiva de asociación alta entre las variables según el coeficiente de correlación que arroja un valor de 0,860. Esta correlación es estadísticamente significativa con un valor de P de 0,000 menor a 0,05, por lo que, se rechaza la hipótesis nula, la cual señala que la calidad del servicio no se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

Esta correlación confirma que, cuanto mejor sea la calidad del servicio de agua potable brindado por la Municipalidad Provincial de Chota, mayor será la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H_a: Los recursos tangibles se relacionan de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota. 2024.

H₀: Los recursos tangibles no se relacionan de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota. 2024.

Tabla 16

Contrastación de los recursos tangibles y la satisfacción del usuario del agua potable

		Recursos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Recursos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,750**
		N	,000
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	365
		Sig. (bilateral)	,750**
		N	,000

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

En la tabla 16, se muestra la existencia de una correlación positiva de asociación alta entre los recursos tangibles y la satisfacción de los usuarios, según el coeficiente de correlación que arroja un valor de 0,750. Esta correlación es estadísticamente significativa con un valor de P de 0,000 menor a 0,05, por lo que, se rechaza la hipótesis nula, la cual señala que los recursos tangibles no se relacionan de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota. 2024.

Esta correlación confirma que, cuanto mejores sean los recursos tangibles con los que cuente la Municipalidad Provincial de Chota para brindar el servicio de agua potable, mayor será la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H_a: La fiabilidad se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

H₀: La fiabilidad no se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

Tabla 17

Contrastación de la fiabilidad y la satisfacción del usuario del agua potable

		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,559**
		N	,000
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	365
		Sig. (bilateral)	,559**
		N	,000

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

En la tabla 17, se muestra la existencia de una correlación positiva de asociación moderada entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, según el coeficiente de correlación que arroja un valor de 0,559. Esta correlación es estadísticamente significativa con un valor de P de 0,000 menor a 0,05, por lo que, se rechaza la hipótesis nula, la cual señala que la fiabilidad no se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

Esta correlación confirma que, cuanto mayor sea la fiabilidad en la prestación del servicio de agua potable por parte de la Municipalidad Provincial de Chota, mayor será la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H_a: La capacidad de respuesta se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

H₀: La capacidad de respuesta no se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

Tabla 18

Contrastación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del agua potable

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	365	365
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	365	365

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

En la tabla 18, se muestra la existencia de una correlación positiva de asociación alta entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, según el coeficiente de correlación que arroja un valor de 0,777. Esta correlación es estadísticamente significativa con un valor de P de 0,000 menor a 0,05, por lo que, se rechaza la hipótesis nula, la cual señala que la capacidad de respuesta no se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

Esta correlación confirma que, cuanto mejor sea la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Chota para brindar el servicio de agua potable, mayor será la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.

Contrastación de la hipótesis específica 4

H_a: La seguridad se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

H₀: La seguridad no se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

Tabla 19

Contrastación de la seguridad y la satisfacción del usuario del agua potable

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,614**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	365	365
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,614**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	365	365

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

En la tabla 19, se muestra la existencia de una correlación positiva de asociación moderada entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios, según el coeficiente de correlación que arroja un valor de 0,614. Esta correlación es estadísticamente significativa con un valor de P de 0,000 menor a 0,05, por lo que, se rechaza la hipótesis nula, la cual señala que la seguridad no se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

Esta correlación confirma que, cuanto mejor sea la seguridad en la prestación del servicio de agua potable por parte de la Municipalidad Provincial de Chota, mayor será la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.

Contrastación de la hipótesis específica 5

H_a: La empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

H₀: La empatía no se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

Tabla 20

Contrastación de la empatía y la satisfacción del usuario del agua potable

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,574**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	365	365
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,574**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	365	365

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

En la tabla 20, se muestra la existencia de una correlación positiva de asociación moderada entre la empatía y la satisfacción de los usuarios, según el coeficiente de correlación que arroja un valor de 0,574. Esta correlación es estadísticamente significativa con un valor de P de 0,000 menor a 0,05, por lo que, se rechaza la hipótesis nula, la cual señala que la empatía no se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024.

Esta correlación confirma que, cuanto mayor sea la empatía en la atención brindada a los usuarios de agua potable por parte de la Municipalidad Provincial de Chota, mayor será la satisfacción con el servicio recibido.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que la calidad del servicio se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024, luego de obtener como resultado el coeficiente de Correlación de Spearman de 0.860, existiendo una correlación positiva de asociación alta entre las variables. Esto confirma que, cuanto mejor sea la calidad del servicio de agua potable brindado por la Municipalidad Provincial de Chota, mayor será la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.
2. Se determinó que los recursos tangibles se relacionan de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024, luego de obtener como resultado el coeficiente de Correlación de Spearman de 0.750, existiendo una correlación positiva de asociación alta. Esto confirma que, cuanto mejor sean los recursos tangibles con los que cuente la Municipalidad Provincial de Chota para brindar el servicio de agua potable, mayor será la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.
3. Se determinó que la fiabilidad se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024, luego de obtener como resultado el coeficiente de Correlación de Spearman de 0.559, existiendo una correlación positiva de asociación moderada. Esto confirma que, cuanto mayor sea la fiabilidad en la prestación del servicio de agua potable por parte de la Municipalidad Provincial de Chota, mayor será la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.

4. Se determinó que la capacidad de respuesta se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024, luego de obtener como resultado el coeficiente de Correlación de Spearman de 0.777, existiendo una correlación positiva de asociación alta. Esto confirma que, cuanto mejor sea la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Chota para brindar el servicio de agua potable, mayor será la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.
5. Se determinó que la seguridad se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024, luego de obtener como resultado el coeficiente de Correlación de Spearman de 0.614, existiendo una correlación positiva de asociación moderada. Esto confirma que, cuanto mejor sea la seguridad en la prestación del servicio de agua potable por parte de la Municipalidad Provincial de Chota, mayor será la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.
6. Se determinó que la empatía se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024, luego de obtener como resultado el coeficiente de Correlación de Spearman de 0.574, existiendo una correlación positiva de asociación moderada. Esto confirma que, cuanto mayor sea la empatía en la atención brindada a los usuarios de agua potable por parte de la Municipalidad Provincial de Chota, mayor será la satisfacción con el servicio recibido.

SUGERENCIAS

Se sugiere al director del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, implementar un sistema integral de gestión de calidad del servicio de agua potable, que incluya monitoreo continuo, retroalimentación de usuarios y planes de mejora, orientado a optimizar los procesos y resultados del servicio prestado.

Se sugiere al director del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, fortalecer la inversión en infraestructura y equipamiento operativo. Ello implica mejorar el estado físico de las redes de distribución, oficinas de atención al cliente, medidores y materiales asociados al servicio, considerando que estos elementos inciden en la percepción del usuario sobre la eficiencia y confiabilidad institucional.

Se sugiere al director del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, establecer protocolos operativos estandarizados que garanticen la continuidad del suministro, el cumplimiento de horarios y la entrega del servicio según lo comprometido, incrementando así la confianza del usuario. Asimismo, se debe implementar un sistema de supervisión para asegurar el cumplimiento sistemático de los procedimientos.

Se sugiere al director del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, implementar un protocolo de atención al usuario, este debe comprender tiempos máximos de respuesta, canales digitales accesibles, y personal capacitado para atender solicitudes, reclamos y emergencias en forma eficiente, generando confianza y credibilidad en la población usuaria.

Se sugiere al director del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, fortalecer los controles de calidad del agua, así como las medidas de seguridad en las instalaciones operativas. Esto incluye certificaciones sanitarias, pruebas de laboratorio

frecuentes, y capacitaciones al personal técnico y administrativo en protocolos de seguridad y prevención de riesgos.

Se sugiere al director del Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, implementar programas permanentes de capacitación en habilidades interpersonales y atención al cliente para el personal de la entidad, estos programas deben enfocarse en la escucha activa, trato respetuoso, sensibilidad ante problemas del usuario, y comunicación efectiva, promoviendo una cultura de servicio centrada en la persona.

REFERENCIAS

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2010). *Resolución A/RES/64/292*.
<https://www.escri-net.org/es/recursos/observacion-general-no-15-derecho-al-agua-articulos-11-y-12-del-pacto-internacional>
- Atalaya, M. (2001). Nuevos enfoques en selección de personal. *Revista de investigación en Psicología*, 4(2), 134-144. doi:<https://doi.org/10.15381/rinvp.v4i2.5039>
- Azcona, M., Manzini, F., & Dorati, J. (2013). *Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación: Aplicación a la investigación en psicología*.
http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.12219/ev.12219.pdf
- Blanco, P. (2001). *Atención al cliente*. Pirámide.
- Burgos, P. (2023). *Calidad de los servicios de agua y saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en las localidades de carrizal y ochentauno, distrito de San Felipe - provincia de Jaén - departamento de Cajamarca periodo 2018 - 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo - Perú].
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11251>
- Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGraw - Hill Interamericana.
- Castellucci, D. (2009). La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros. *Aportes y transferencias*, 13(2), 29-44.
<https://www.redalyc.org/pdf/276/27621943003.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022, setiembre 7). *Los servicios básicos de agua potable y electricidad como sectores clave para la recuperación transformadora en América Latina y el Caribe*.
<https://www.cepal.org/es/enfoques/servicios-basicos-agua-potable-electricidad-como-sectores-clave-la-recuperacion>
- Constitución Política del Perú*. (1993). Diario Oficial El Peruano.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>

- Díaz, A., & Herrera, J. N. (2020). *Nivel de satisfacción y calidad del servicio de agua potable en cuarentena COVID 19, en la capital del distrito de Ichocán, Cajamarca*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte - Perú]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30812>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2005). *Administración y control de la calidad*. Cengage Learning Editores.
- Fournier, S., & Mick, D. G. (1999). Redescubriendo la satisfacción. *Revista de Marketing*, 63(4), 5-23. <https://doi.org/10.1177/002224299906300403>
- Gleick, P. (1996). Requerimientos básicos de agua para las actividades humanas: Satisfacción de las necesidades básicas. *Water International*, 21(2), 83-92. <https://uploads.strikinglycdn.com/files/25ad929b-fa52-4200-ab29-3f5f735c7d94/Gleick%201996%20Water%20International%20Basic%20Water%20Requirements%20Clean.pdf>
- Gobierno Regional de Cajamarca. (2022). *Plan regional de saneamiento Cajamarca 2021-2025*. Cajamarca, Perú. <https://siar.regioncajamarca.gob.pe/documentos/plan-regional-saneamiento-cajamarca-2021-2025>
- Hernandez, K. (2022). *Calidad del servicio de agua potable y la satisfacción del usuario en un distrito de la región Piura, 2022*. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo - Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94968>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2001). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Acceso a servicios básicos de las viviendas particulares*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/cap05.pdf
- Juanes, B., & Blanco, J. (2001). *El gato de Alicia. Modelos de calidad en la administración pública*. Ediciones Díaz Santos.

- Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2004). *El marketing de servicios profesionales* (Segunda ed.). (F. Villegas, Trans.) Paidós.
- Ley N° 29338 – *Ley de recursos hídricos*. (2009). Diario Oficial El Peruano.
- Ley N° 30588 – *Ley de reforma constitucional que reconoce el derecho de acceso al agua como derecho constitucional*. (2017). Diario Oficial El Peruano.
- Loli Pineda, A., Del Carpio Gallegos, J., Cuba B., E., Vergara Villarino, A., Morales S., S. P., Flores D., M. C., & Lamas R., L. P. (2014). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 171. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- Lopera Echavarría, J. D., Ramírez Gómez, C. A., Zuluaga Aristazábal, M. U., & Ortiz Vanegas, J. (2010). El Método Analítico Como Método Natural. *Nómaditas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 25(1).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18112179017>
- Melara, M. (2020, marzo 26). ¿Qué es la percepción del cliente? *El Blog de Marlon Melara*. <https://marlonmelara.com/que-es-la-percepcion-del-cliente/>
- Organización de las Naciones Unidas. (2021). *Resumen actualizado de 2021 sobre los progresos en el ODS 6: agua y saneamiento para todos*.
https://www.unwater.org/sites/default/files/app/uploads/2021/12/SDG-6-Summary-Progress-Update-2021_Version-July-2021_SP.pdf
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2023). *Desarrollo de los recursos hídricos en el mundo*.
<https://www.unesco.org/es/articles/riesgo-inminente-de-una-crisis-mundial-del-agua-unesco/onu-agua>
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1985). A conceptual model of service quality and its. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
<https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the Serqual Scale. *Journal Of Retailing*, 67(4), 420-450.

https://www.researchgate.net/publication/304344168_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_scale

Parrales, G. C. (2022). *Calidad y satisfacción usuaria en consulta externa del Centro de Salud Urbano Naranjito*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil - Ecuador]. <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-catolica-de-santiago-de-guayaquil/proyecto-de-titulacion/tesis-de-centro-de-salud/56170329>

Picón, D., & Melian, Y. (2014). *La unidad de análisis en la problemática enseñanza - aprendizaje*. Universidad Nacional de la Patagonia Austral.

Rabines, R. (2023). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo - Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121883>

Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del conocimiento*, 6(4), 570-591. doi:<https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>

Rodriguez, V. (2021). *Relación entre la calidad de servicio de saneamiento de la empresa Agua Tumbes y la satisfacción de los usuarios de la zona sur de Tumbes, Perú en el periodo 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad de San Martín de Porres - Perú]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8603>

Sánchez Espejo, F. G. (2019). *Guía de tesis y proyecto de investigación* (1 ed.). Centrum Legalis E.I.R.L.

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. (2023, junio 22). <https://www.gob.pe/institucion/sunass/noticias/781301-el-10-la-poblacion-peruana-no-tiene-agua-potable-y-23-no-accede-al-alcantarillado>

Thompson, D., McNamara, J., & Hoyle, J. (1997). Satisfacción laboral en organizaciones educativas: una síntesis de los resultados de la investigación. *Administración educativa trimestral*, 33(1), 7-37. doi:<https://doi.org/10.1177/0013161X97033001002>

- Valderrama, J. K. (2021). *La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca - 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca - Perú]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4491>
- Vásquez, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Municipalidad Provincial de Chota - año 2021*. [Tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo - Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92936>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 1-18. doi:<https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>

APÉNDICES

Apéndice A. Instrumento de recolección de datos para la variable calidad de servicio

El objetivo de la presente encuesta es conocer su opinión sobre la calidad del servicio y satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024, por lo que se le agradece su participación anticipadamente, en tal sentido se le solicita contestar honestamente lo que se indica a continuación, marcando con un aspa (x) la respuesta que crea por conveniente precisando que sus respuestas a cada ítem serán utilizadas estrictamente para fines académicos.

Escala de Likert				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
Dimensión 1 Recursos tangibles						
1	¿Considera que las oficinas de atención al usuario de SEMAPA cumplen las condiciones para brindar un servicio adecuado?					
2	¿Considera que las oficinas de atención al usuario de SEMAPA son accesibles para los usuarios y personas con discapacidad?					
3	¿Considera que el personal de SEMAPA es amable y atento e inclusivo en la atención al usuario?					
4	¿Considera que el personal de SEMAPA le brinda atención oportuna cuando lo necesita?					
5	¿Considera que los materiales utilizados por SEMAPA (tuberías, medidor y válvulas) en la caja de distribución de agua potable hacia su vivienda son de buena calidad?					
Dimensión 2 Fiabilidad						
6	¿SEMAPA cumple con brindar 24 horas de suministro de agua potable?					
7	¿En caso de interrupciones, SEMAPA restablece el servicio de agua potable de manera rápida y eficiente?					
8	¿El servicio de agua potable es continuo y sin interrupciones en su hogar?					
9	¿Está satisfecho con la cantidad de horas al día en que recibe agua potable en su hogar?					
10	¿Confía en que SEMAPA le proporciona agua de calidad y segura, apta para el consumo humano?					
Dimensión 3 Capacidad de respuesta						
11	¿SEMAPA le informa de manera clara y oportuna sobre interrupciones o mantenimientos programados del servicio de agua potable?					

12	¿Considera que los medios de comunicación utilizados por SEMAPA para informar a los usuarios son los adecuados?					
13	¿Considera que SEMAPA está dispuesta a ayudar cuando necesita información, en situaciones de emergencia o inconvenientes con el servicio?					
14	¿Considera que SEMAPA responde con rapidez cuando se reportan problemas o averías que afectan el servicio de agua potable?					
15	¿Considera que el proceso de solicitud e instalación del servicio de agua potable fue rápido y eficiente?					
Dimensión 4 Seguridad						
16	¿Considera que el personal de SEMAPA está capacitado para resolver sus consultas y solucionar problemas técnicos relacionados con el servicio de agua potable?					
17	¿Confía en que el agua que recibe por parte de SEMAPA es segura y apta para el consumo humano?					
18	¿Considera que SEMAPA cumple con sus promesas y compromisos hacia los usuarios?					
19	¿Considera que SEMAPA le proporciona información honesta sobre el consumo del servicio?					
20	¿Considera que SEMAPA actúa con honestidad y transparencia en la facturación y cobros del servicio?					
Dimensión 5 Empatía						
21	¿Considera que el personal de SEMAPA mantiene una apariencia adecuada y profesional?					
22	¿Considera que SEMAPA cuenta con personal capacitado que contribuye a generar confianza en el servicio de agua potable?					
23	¿Considera que el horario de atención de SEMAPA es el adecuado para trámites, pagos o para resolver sus consultas o problemas?					
24	¿Ofrece la oportunidad de hacer pagos en línea las 24 horas?					
25	¿Considera que el personal de SEMAPA muestra empatía hacia sus problemas o consultas sobre el servicio de agua potable?					

Apéndice B. Instrumento de recolección de datos para la variable satisfacción del usuario

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
Dimensión 1 Fiabilidad del suministro						
26	¿Se siente satisfecho con el horario en el que recibe el suministro de agua potable en su hogar?					
27	¿El horario de distribución del agua potable se adapta a sus necesidades diarias?					
28	¿Está satisfecho con la cantidad de agua potable que recibe en cada oportunidad que le proporcionan?					
29	¿Cree que SEMAPA le proporciona un volumen de agua potable adecuado según sus necesidades?					
30	¿Considera que la presión del agua potable que recibe en su hogar es suficiente para su uso adecuado (por ejemplo, para ducharse, lavar, otros)?					
31	¿Recibe agua potable de manera continua y sin interrupciones inesperadas en su hogar?					
32	¿La continuidad del suministro de agua potable cumple con sus expectativas en términos de frecuencia y disponibilidad?					
Dimensión 2 Condiciones del servicio						
33	¿Considera que el agua potable que recibe en su hogar es inodora y adecuada para el consumo humano?					
34	¿Ha percibido algún olor extraño o desagradable en el agua potable que recibe en su hogar?					
35	¿El agua potable que recibe en su hogar es lo suficientemente clara para su uso diario?					
36	¿Ha percibido alguna coloración inusual en el agua potable que recibe en su hogar?					
37	¿Se siente satisfecho con el sabor del agua potable que consume?					
38	¿Ha notado algún sabor inusual o desagradable en el agua potable que recibe en su hogar?					
Dimensión 3 Costo del servicio						
39	¿Considera que la información en su factura es fácil de entender y le permite conocer con claridad y a detalle su consumo de agua potable?					
40	¿Considera que le entregan su factura de agua potable de forma puntual y utilizando los medios adecuados?					
41	¿El monto que paga es proporcional al servicio que recibe?					
42	¿Considera que el monto que paga por el servicio de agua potable es accesible y acorde a su economía?					
43	¿Le parece adecuada la frecuencia con la que debe realizar el pago del servicio de agua potable?					
44	¿Considera que los medios de pago disponibles para el servicio de agua potable son accesibles y convenientes para usted?					
45	¿Está satisfecho con la variedad de opciones de pago que ofrece SEMAPA?					

Dimensión 4 Atención al usuario					
46	¿Considera que el personal de SEMAPA le escucha atentamente al usuario sus consultas y solicitudes sobre el servicio de agua potable?				
47	¿Se siente satisfecho con el trato que recibe por parte del personal de SEMAPA cuando solicita información o asistencia sobre el servicio de agua potable?				
48	¿Considera que el personal de atención al usuario está disponible para ayudarle cuando lo necesita?				
49	¿Considera que los horarios de atención y el número de personal son adecuados para acceder a los servicios de manera efectiva?				
50	¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido es razonable y aceptable?				

Apéndice C. Alpha de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,895	,898	50

Apéndice D. Tablas de resultados de la variable calidad del servicio y sus dimensiones

Tabla D1

Calidad de servicio del agua potable

	Frecuencia	%
Mala	0	0,00%
Regular	365	100.00%
Buena	0	0.00%
Total	365	100.00%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

Tabla D2

Nivel de recursos tangibles en la prestación del servicio del agua potable

	Frecuencia	%
Malo	12	3.29%
Regular	218	59.73%
Bueno	135	36.99%
Total	365	100.00%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

Tabla 21

Nivel de fiabilidad en la prestación del servicio del agua potable

	Frecuencia	%
Malo	152	41.64%
Regular	213	58.36%
Bueno	0	0.00%
Total	365	100.00%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

Tabla 22*Nivel de capacidad de respuesta en la prestación del servicio del agua potable*

	Frecuencia	%
Malo	102	27.95%
Regular	263	72.05%
Bueno	0	0.00%
Total	365	100.00%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.**Tabla 23***Nivel de seguridad en la prestación del servicio del agua potable*

	Frecuencia	%
Malo	0	0.00%
Regular	47	12.88%
Bueno	318	87.12%
Total	365	100.00%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.**Tabla 24***Nivel de empatía en la prestación del servicio del agua potable*

	Frecuencia	%
Malo	0	0.00%
Regular	365	100.00%
Bueno	0	0.00%
Total	365	100.00%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

Apéndice E. Tablas de resultados de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones

Tabla E1

Nivel de satisfacción del usuario del agua potable

	Frecuencia	%
Insatisfecho	5	1.37%
Regular	360	98.63%
Satisfecho	0	0.00%
Total	365	100.00%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

Tabla E2

Nivel de satisfacción de la fiabilidad del suministro

	Frecuencia	%
Insatisfecho	255	69.86%
Regular	110	30.14%
Satisfecho	0	0.00%
Total	365	100.00%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

Tabla E3

Nivel de satisfacción de las condiciones del servicio

	Frecuencia	%
Insatisfecho	51	13.97%
Regular	314	86.03%
Satisfecho	0	0.00%
Total	365	100.00%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

Tabla E4*Nivel de satisfacción por el costo del servicio*

	Frecuencia	%
Insatisfecho	0	0.00%
Regular	220	60.27%
Satisfecho	145	39.73%
Total	365	100.00%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

Tabla E5*Nivel de satisfacción con la atención al usuario*

	Frecuencia	%
Insatisfecho	17	4.66%
Regular	348	95.34%
Satisfecho	0	0.00%
Total	365	100.00%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a los usuarios del agua potable de la ciudad de Chota.

ANEXOS

Anexo 1. Base de datos de usuarios del agua potable de la Municipalidad Provincial de Chota



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

Nuestro compromiso es contigo

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

INFORME N° 070 - 2023- MPCH-SEMAPA/M-RTS

AL : ING. CESAR VASQUEZ DIAZ
Director de SEMAPA-MPCH

DEL : BACH. ROBER TANTALEAN SÁNCHEZ
Asistente de Micromedición

ASUNTO : CONTESTAR LO SOLICITADO
Ref: Exp: N° E0572942023

FECHA : Chota, 16 de octubre del 2023

Cod. Expediente

E0577142023

Es grato dirigirme a Usted con la finalidad de saludarlo cordialmente y a su vez hacerle llegar el informe para atender a lo solicitado sobre la base de datos de usuarios activos del servicio de agua potable administrado por SEMAPA de la Municipalidad Provincial de Chota.

I. ASIGNACIÓN DE CONSUMO POR TIPO DE USO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.

ASIGNACIÓN MÁXIMA DE CONSUMO			
VOLUMEN ASIGNADO (m3/Mes)			
DOMÉSTICO	COMERCIAL	ESTATAL	INDUSTRIAL
25	60	100	100

II. ESTRUCTURA TARIFARIA SEGÚN CATEGORÍAS (TIPO DE USO).

ESTRUCTURA TARIFARIA CHOTA				
CLASES	CATEGORÍA	RANGO (m3)	CARGO FUO	TARIFA AGUA POTABLE (S/ a m3)
RESIDENCIAL	DOMÉSTICO	0 a 15	2.50	0.821
		15 a 25		1.048
		25 a Más		1.367
NO RESIDENCIAL	COMERCIAL	0 a 30	2.50	1.184
		30 a 60		1.539
		60 a Más		1.776

RECIBIDO
 SEMAPA
 FECHA: 16-10-23 HORA: 2:49
 FIRMA: [Firma] Nº FOLIOS: 05



RUC: 20220499767
Jr. Anaximandro Vega N° 409
www.munichota.gob.pe



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

Nuestro compromiso es contigo

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

	ESTATAL	0 a 40	2.50	1.184
		40 a 100		1.539
		100 a Más		1.776
	INDUSTRIAL	0 a 40	2.50	1.822
		40 a 100		2.278
		100 a Más		2.733

III. CANTIDAD DE USUARIOS DE ACUERDO A SUS CATEGORÍAS

USUARIOS EN MICROMEDICIÓN					
CLASES	CATEGORÍA	DOTACIÓN	ACTIVO	SUSPENDIDO	TOTAL
RESIDENCIAL	DOMÉSTICO	D-15	3,281	139	3,420
		D-25	40	1	41
		D-25 A MAS	34	0	34
NO RESIDENCIAL	COMERCIAL	C-30	369	1	370
		C-60	261	2	263
		C-60 A MAS	1	0	1
	ESTATAL	E-40	9	0	9
		E-100	48	2	50
		E-100 A MAS	0	0	0
	INDUSTRIAL	I-40	4	1	5
		I-100	12	0	12
		I-100 A MAS	0	0	0
TOTAL, DE USUARIOS EN MICROMEDICIÓN			4,205		
USUARIOS EN TARIFA PLANA					
CLASES	CATEGORÍA	DOTACIÓN	ACTIVO	SUSPENDIDO	TOTAL
RESIDENCIAL	DOMÉSTICO	D-20	2,751	994	3,745
NO RESIDENCIAL	COMERCIAL	C-30	120	19	139
		C-50	142	27	169
	ESTATAL	E-60	2	6	8
		E-100	15	6	21
	INDUSTRIAL	I-30	0	0	0
		I-60	3	4	7
TOTAL, DE USUARIOS EN MICROMEDICIÓN			4,089		

USUARIOS ACTIVOS: 7,092

USUARIOS SUSPENDIDOS: 1,202

TOTAL: 8,294





MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

Nuestro compromiso es contigo

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Es todo lo que informo a usted para sus fines correspondientes.

Atentamente,



CC,
ARCHIVO

Anexo 2. Escala de valoración del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0,90 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,40 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,90 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Nota. Valoraciones obtenidas de Martínez y Campos (2015).

Anexo 3. Escala de valoración del coeficiente de Alfa de Cronbach

Valores	Interpretación
> 0,90	Excelente
0,80 - 0,90	Bueno
0,70 - 0,79	Aceptable
0,60 - 0,69	Cuestionable
0,50 - 0,59	Pobre
< 0,50	Inaceptable

Nota. Valoraciones obtenidas de George y Mallery (2003).

Anexo 4. Validación de instrumento a juicio de expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	Jhonny Biler Benavides Gálvez
Grado Académico Profesional	Doctor en Ciencias Mención: Ciencias Económicas
Profesión o especialidad	Contador Público
Cargo Actual	Docente
Institución donde labora	Universidad Nacional Autónoma de Chota
Tipo de instrumento	Cuestionario
Autor del instrumento	Kely Yaneth Bustamante Mejia
Lugar y fecha	Chota, 10 de octubre de 2024
TÍTULO: Calidad del servicio y satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024	

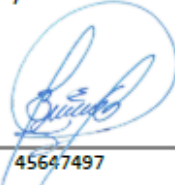
FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	5				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	5				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	5				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	5				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.		4			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.	5				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	5				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	5				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		4			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	5				
SUBTOTALES			40	8	0	0	0

Coefficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
0.96	Muy bueno

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación (x) No apto para su aplicación ()

Firma: 

DNI: 45647497

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	Yonel Delgado Requejo
Grado Académico Profesional	Maestro en Administración de Negocios - MBA
Profesión o especialidad	Contador Público
Cargo Actual	Docente
Institución donde labora	Universidad Nacional Autónoma de Chota
Tipo de instrumento	Cuestionario
Autor del instrumento	Kely Yaneth Bustamante Mejia
Lugar y fecha	Chota, 14 de octubre de 2024
TÍTULO: Calidad del servicio y satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	5				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	5				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.		4			
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	5				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.	5				
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.	5				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	5				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		4			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		4			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	5				
SUBTOTALES			35	12	0	0	0

Coefficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
0.94	Muy bueno

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación (x) No apto para su aplicación ()

Firma:

DNI:



71622304

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	Kevin Willian Davila Rivera
Grado Académico Profesional	Maestro en Ciencias Mención: Auditoría
Profesión o especialidad	Contador Público
Cargo Actual	Docente
Institución donde labora	Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chota
Tipo de instrumento	Cuestionario
Autor del instrumento	Kely Yaneth Bustamante Mejia
Lugar y fecha	Chota, 10 de octubre de 2024
TÍTULO: Calidad del servicio y satisfacción del usuario del agua potable en la Municipalidad Provincial de Chota 2024	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	5				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	5				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	5				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	5				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.	5				
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.		4			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	5				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	5				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	5				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	5				
SUBTOTALES			45	4	0	0	0

Coefficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
0.98	Muy bueno

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación (x) No apto para su aplicación ()

Firma: 
DNI: 71907911