



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Escuela de Posgrado

**Eficiencia administrativa y satisfacción en usuarios del servicio de agua potable de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023**

**Tesis**

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública

**Autora**

Juana Josefina Mamani Olivares

**Asesora**

Dra. Maritza Isabel Martínez Loli

Univ. Nac. José Faustino Sánchez Carrión  
*M. Isabel*  
Dra. Maritza Isabel Martínez Loli  
DOCENTE DNT 505

Huacho – Perú

2026



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
*(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)*

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA**

**INFORMACIÓN**

<b>DATOS DEL AUTOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Lic. Juana Josefina Mamani Olivares	15657034	21-03-2025
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Dra. Maritza Isabel Martinez Loli	15606250	0000-0002-5049-7487
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS-POSGRADO- MAESTRÍA:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Dr. Jesus Jacobo Coronado Espinoza	15591398	0000-0002-0062-2454
M(o). Angel Cleto Mena Melgarejo	15584845	0000-0003-1277-3548
M(a). Damaris Faviola Medina Palma	47463656	0000-0001-9398-2039

# Juana Josefina Mamani Olivares 2024-068931

## EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN EN USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE LA MUNICI...

 Quick Submit

 Quick Submit

 DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION\_Tesis Posgrado 2024

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trnoid::1:3119410785

Fecha de entrega

19 dic 2024, 10:44 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

19 dic 2024, 10:52 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

ARA\_LA\_CONSTANCIA\_DE\_ORIGINALIDAD\_-CORREGIDO\_removed\_removed.pdf

Tamaño de archivo

2.1 MB

95 Páginas

25,587 Palabras

135,814 Caracteres



Página 2 of 104 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trnoid::1:3119410785

## 19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe


- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas

### Fuentes principales

14%  Fuentes de Internet

6%  Publicaciones

13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

**TESIS DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN EN  
USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA, 2023**

Lic. Juana Josefina Mamani Olivares

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESORA:** Dra. Maritza Isabel Martinez Loli

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO/DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA  
HUACHO-PERÚ  
2025**

## **DEDICATORIA**

De corazón a mi Brunita, mi querida madre quien durante todos estos años me inspira y motiva a seguir a lo largo de esta travesía académica. Por su constante apoyo y amor incondicional, he logrado superar cada obstáculo y culminar esta etapa con éxito.

A mis hijos, quienes han sido los verdaderos motores de mis logros y la razón por la que me esfuerzo cada día, sin su amor y apoyo incondicional, nada de esto hubiera sido posible.

Expresar mi profunda gratitud a mi compañero de vida, quien ha estado a mi lado en cada paso del camino, brindándome su apoyo incondicional y confianza en mis capacidades, sin su aliento y respaldo no habría llegado hasta aquí.

*Lic. Juana Josefina Mamani Olivares*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios, por estar presente en cada paso que doy en mi vida, acompañándome y protegiéndome para cumplir con las metas que he trazado tanto para mi vida profesional como personal.

A la casa superior de estudios Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por la oportunidad de continuar desarrollando aprendizajes significativos para el desarrollo de una mayor capacidad profesional.

A los docentes, quienes comparten su aprendizaje y que permiten desarrollar un mayor interés y carácter de investigación sobre los nuevos retos y problemáticas que estamos enfrentando socialmente.

A mi docente asesora, por su excelencia profesional y capacidad de crítica para desarrollar una mejor investigación, calidad y honestidad que refiere nuestra profesión.

A la Municipalidad distrital de Huaura por brindar la información correspondiente para poder tener una mayor respuesta sobre lo que se logró investigar.

*Lic. Juana Josefina Mamani Olivares*

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xiii</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>xiv</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>16</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>16</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	16
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Objetivos de la investigación	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación de la investigación	20
1.5 Delimitaciones del estudio	21
1.6 Viabilidad del estudio	21
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>22</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>22</b>
2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.1.1 Investigaciones internacionales	22
2.1.2 Investigaciones nacionales	24
2.2 Bases teóricas	25
2.3 Bases filosóficas	44
2.4 Definición de términos básicos	45
2.5 Hipótesis de investigación	47
2.5.1 Hipótesis general	47
2.5.2 Hipótesis específicas	47
2.6 Operacionalización de las variables	47
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>50</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>50</b>
3.1 Diseño metodológico	50
3.2 Población y muestra	51

	ix
<b>3.2.1 Población</b>	<b>51</b>
<b>3.2.2 Muestra</b>	<b>51</b>
<b>3.3 Técnicas de recolección de datos</b>	<b>52</b>
<b>3.4 Técnicas para el procesamiento de la información</b>	<b>57</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>58</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>58</b>
<b>4.1 Análisis de resultados</b>	<b>58</b>
<b>4.2 Contrastación de hipótesis</b>	<b>65</b>
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>72</b>
<b>DISCUSIÓN</b>	<b>72</b>
<b>5.1 Discusión de resultados</b>	<b>72</b>
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>76</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>76</b>
<b>6.1 Conclusiones</b>	<b>76</b>
<b>6.2 Recomendaciones</b>	<b>77</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>79</b>
<b>7.1 Fuentes documentales</b>	<b>79</b>
<b>7.2 Fuentes bibliográficas</b>	<b>82</b>
<b>7.3 Fuentes hemerográficas</b>	<b>83</b>
<b>7.4 Fuentes electrónicas</b>	<b>84</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>86</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de las variables eficiencia administrativa y satisfacción del usuario .....	47
<b>Tabla 2</b> Muestra poblacional para poblaciones finitas .....	52
<b>Tabla 3</b> Características sociodemográficas de la población de estudio .....	58
<b>Tabla 4</b> Niveles de eficiencia administrativa de la población de estudio .....	59
<b>Tabla 5</b> Dimensiones de la variable Eficiencia Administrativa .....	61
<b>Tabla 6</b> Niveles de satisfacción en la población de estudio .....	63
<b>Tabla 7</b> Niveles de satisfacción en usuarios según sus dimensiones .....	64
<b>Tabla 8</b> Correlación de Rho de Spearman de eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario .....	65
<b>Tabla 9</b> Correlación de Rho de Spearman de fiabilidad y la satisfacción del usuario .....	66
<b>Tabla 10</b> Correlación de Rho de Spearman de capacidad de respuesta y la satisfacción en usuarios.....	67
<b>Tabla 11</b> Correlación de Rho de Spearman de seguridad y la satisfacción del usuario .....	68
<b>Tabla 12</b> Correlación de Rho de Spearman de empatía y satisfacción del usuario.....	69
<b>Tabla 13</b> Correlación de Rho de Spearman de elementos tangibles y la satisfacción del usuario .....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> El esquema del modelo SERVQUAL de calidad de servicio de Zeithaml, Parasuraman y Berry .....	28
<b>Figura 2</b> Esquema de llaves sobre la relación de calidad y satisfacción por los autores Zarraga et al a partir de Zethamal, Bitner y Gremler .....	31
<b>Figura 3</b> Niveles de satisfacción en base al sacrificio realizado por el usuario según Rey Martin (2000).....	32
<b>Figura 4</b> Factores motivacionales y factores propuestos por Herzberg .....	37
<b>Figura 5</b> Relación de teoría de necesidades de Maslow y de los factores de Herzberg por Correa (2012) .....	37
<b>Figura 6</b> Formula de la teoría de las expectativas de Vroom.....	39
<b>Figura 7</b> Características sociodemográficas de los usuarios .....	59
<b>Figura 8</b> .....	60
<b>Figura 9</b> Dimensiones de la eficiencia administrativa.....	62
<b>Figura 10</b> Niveles de satisfacción de la población de estudio.....	63
<b>Figura 11</b> Dimensiones del servicio de agua potable en la población de estudio .....	64

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la eficiencia administrativa y la satisfacción en usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023. **Materiales y Métodos:** La investigación es básica, cuantitativa, descriptivo-relacional, diseño no experimental; la población de estudio estuvo conformada por 149 usuarios de la Asociación 21 de enero del referido distrito y una muestra de 108, aplicándoles el Cuestionario de Eficiencia administrativa de Franceschini et al. (2010) y la Encuesta de Satisfacción de los usuarios del servicio de agua de Angulo y Peralta (2018). **Resultados** El 39.8% señala a nivel general que existe un nivel regular de eficiencia administrativa, así como en sus dimensiones predomina este nivel, excepto en elementos tangibles con un 55.6% en el nivel pésimo. Por otro lado, el 49.1 % reportaron una satisfacción moderada y en sus dimensiones se obtuvo un resultado controversial, por un lado; los usuarios refirieron un nivel moderado con el 60.2% en servicio recibido y un 49.1% manifestaron niveles bajos en prestador del servicio. **Conclusión** se determinó la relación significativa entre ambas variables de estudio en el nivel moderado, resultado que permite entender la realidad administrativa de esta organización municipal y la correspondencia con los usuarios del servicio de agua potable que ofrece, por lo que necesita implementar un plan de mejora.

**Palabras claves:** Eficiencia administrativa, satisfacción del usuario, municipalidad, servicio de agua.

## ABSTRACT

**Objective:** Determine the relationship that exists between administrative efficiency and satisfaction in users of the drinking water service of the district municipality of Huaura 2023.

**Materials and Methods:** The research is basic, quantitative, descriptive-relational, non-experimental design; The study population was made up of 149 users of the January 21 Association of the aforementioned district and a sample of 108, applying the Administrative Efficiency Questionnaire by Franceschini et al. (2010) and the Satisfaction Survey of water service users by Angulo and Peralta (2018). Results 39.8% indicate at a general level that there is a regular level of administrative efficiency, as well as this level predominates in its dimensions, except in tangible elements with 55.6% at the terrible level. On the other hand, 49.1% reported moderate satisfaction and a controversial result was obtained in its dimensions, on the one hand; Users reported a moderate level with 60.2% in service received and 49.1% reported low levels in service provider. Conclusion, the significant relationship between both study variables was determined at a moderate level, a result that allows us to understand the administrative reality of this municipal organization and the correspondence with the users of the drinking water service it offers, which is why it needs to implement an improvement plan.

**Keywords:** Administrative efficiency, user satisfaction, municipality, water service.

## INTRODUCCIÓN

El presente es la investigación titulada: “*Eficiencia administrativa y satisfacción en usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura, 2023*”; que se presenta para optar el grado académico de maestro en gestión pública que ofrece la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Es importante conocer las experiencias que puedan mantener los usuarios que perciben un servicio por parte de alguna entidad municipal principalmente porque esto mide la satisfacción y por lo tanto el agrado que sientan de poder mantener una relación con la entidad prestadora es servicio. Evaluar esta satisfacción es de vital importancia para las entidades gubernamentales, pues influye en la calidad de los servicios prestados y en la eficacia de sus políticas públicas.

Es por ello importante la atención que deben tener las instituciones gubernamentales sobre los servicios que otorgan a su público objetivo porque su función principal es poder velar y atender tanto las necesidades como expectativas que se tengan para así poder satisfacer el servicio que se está prestando a través de buenos canales de comunicación, eficientes procesos administrativos y actualizando constantemente propuestas que busquen mejorar en general todo el servicio. Esta propuesta optimiza la calidad de los servicios, y refuerza la confianza ciudadana y fomenta una administración pública más eficaz.

Se entiende entonces la necesidad de poder emprender un estudio que busque analizar cuál es la relación significativa presente entre la eficiencia administrativa y la satisfacción de usuarios del servicio de agua potable en la Asociación 21 de enero, I etapa, del distrito de Huaura, en el año 2023. Se entiende que una valoración positiva por parte de los usuarios del servicio es un indicador objetivo del nivel de gestión administrativa.

Para que el estudio pueda presentarse de una forma más organizada se refiere tener una estructura la cual se abarcará de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se presenta cuál es la problemática que ha sido investigada y qué objetivos se han planteado ante ello, tanto de manera general como específica, sumado con una justificación y delimitación del desarrollo de la investigación.

En el segundo capítulo, se exploran y citan a antecedentes tanto internacionales como nacionales que preceden la problemática a investigar, por lo tanto, se suman teorías que fundamentan el estudio. Por otra parte, es necesario definir cuáles son los términos esenciales para comprender la investigación y enunciar las hipótesis que se formulan ante ello.

En el tercer capítulo, se describen cuáles son las técnicas y métodos empleados a una población y muestra específica para el estudio, haciendo uso de instrumentos que puedan medir la variable de la investigación, por último, se presenta la operación de ambas variables.

En el cuarto capítulo, se exponen los resultados los cuales se han analizados haciendo una descripción de las estadísticas representadas en tablas y figuras. Finalizando ellos se expone cuál es la correlación encontrada entre las variables de estudio.

En el quinto capítulo, a partir de la teoría base escogida para la orientación de la investigación es que se logra poder discutir los hallazgos obtenidos y por lo tanto obtener conclusiones y recomendaciones que están basados en los resultados del estudio.

En el sexto capítulo, se exponen cuáles son las fuentes documentales bibliográficas y electrónicas que han permitido desarrollar el estudio y brindan referencia de lo que se ha investigado.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua son tan importante para las organizaciones municipales debido que, al tomarla en cuenta, pueden alcanzar varios beneficios significativos, pues se entiende que cuando los usuarios están contentos con el servicio que reciben, es más probable que hablen positivamente de la organización municipalidad m es decir; favorece en la construcción de una buena imagen institucional hacia la comunidad. Para Zárraga, Molina y Corona (2018) señalan que la perspectiva de un consumidor es cambiante y depende del cómo ofrece el servicio o el producto ya que involucra su adecuada administración del producto o servicio que se ofrece y el cómo es que este también es ofrecido, quiere decir de que son complementarios.

Entonces, para que se desarrolle una correcta gestión administrativa municipal sobre el servicio de agua potable tiene que implicar también una atención afectiva en que cumple con la calidad de materiales que se usan para poder realizar el mantenimiento correspondiente, así mismo la capacidad técnica que pueda tener el personal; son elementos que responde a la eficiencia administrativa entendida por Fernandez-Rios y Sánchez (1997) como la medida en que se manifiesta la capacidad o calidad de un sistema o sujeto para que pueda rendir de manera efectiva cumpliendo Con un objetivo específico haciendo un mínimo uso de los recursos y generando ganancias más significativas (pág. 63).

Al ofrecer un servicio satisfactorio, las organizaciones municipales pueden reducir la probabilidad de quejas y reclamaciones por parte de los usuarios, lo que disminuye el tiempo invertido en resolver problemas o en compensaciones; al considerar la satisfacción del usuario dentro de la gestión administrativa, se asegura el cumplimiento de tareas relacionadas con el pago de servicios, evitando conflictos, sanciones legales y financieras; pues ante usuarios insatisfechos, las organizaciones podrían implementar mejoras en el servicio que favorezcan a todos los beneficiarios y a la imagen institucional, fundamentado

por Rey (2019) quien precisa que la satisfacción de los usuarios se presenta cuando se cubren todas sus necesidades de manera efectiva, a la calidad percibida del producto o servicio, la atención al cliente, la facilidad de uso y otros aspectos relevantes para la experiencia del usuario.

A nivel internacional se precisa en los informes del Banco mundial (2022) de toda la población aproximadamente existe 2000 millones de sujetos los cuales carecen de agua potable, esto entonces irrumpe su seguridad sanitaria tanto personal como de sus familias también (párr.3). El problema sobre agua y saneamiento es importante investigar porque del débil acceso del abastecimiento de agua, en este análisis se necesita una mayor efectividad al administrar los servicios de agua que permita darles a este servicio que disminuirían las muertes de población infantil por enfermedades diarreicas agudas entre otros problemas.

En nuestro país, los reportes publicados por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) en tiempo de pandemia (2021), han reflejado la realidad crítica del abastecimiento de este líquido elemento para los peruanos sobre todos aquellos que por su nivel económico y vivencia en asentamiento humanos son más vulnerables a problemas de salud y así como problemas operacionales como la falta de agua en la zona, falta de conexión domiciliaria y aniegos por rotura de tuberías realizando 15,730 atenciones a usuarios a nivel nacional, por otro lado; problemas funcionales referidos a la mala o tardía facturación, a la poca información sobre el proceso de reclamos y fraccionamiento de pago de aproximadamente un 41,319 atenciones a usuarios a nivel nacional, que demuestra la poca eficiencia administrativa de los prestadores de este servicio y como consecuencia la contrariedad de quienes perciben el servicio.

Asimismo, este mismo organismo hacia (2023) realizó un evento académico donde expuso que en el Perú “9 de cada 10 personas (3.3 millones) tiene agua potable y 8 de cada 10 (6.4 millones) tiene desagüe” (párr. 3), esto genera un impacto sobre servicios de agua, alcantarillado, salud, educación, economía y medio ambiente que se ofrecen, pues diversas investigaciones han demostrado que tener acceso a agua potable reduce los casos de diarrea en un 10%, y si hay instalaciones sanitarias, la reducción es del 20%. Además, con un 13% se ha comprobado que acceder a agua potable y alcantarillado disminuye significativamente la desnutrición crónica infantil, ya que previene enfermedades diarreicas agudas (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, 2023).

A partir de estos antecedentes, esta investigación busca analizar hasta qué punto la eficiencia administrativa municipal está relacionada con la satisfacción de los usuarios del servicio de agua en Huaura. Esta gestión involucra no solo el mantenimiento del sistema de agua

potable, sino también la solución de problemas derivados de la falta de suministro, conexiones domiciliarias y averías en la infraestructura, aspectos críticos para el bienestar de la comunidad.

De acuerdo a estas premisas se ha planteado en la investigación conocer en qué medida la eficiencia administrativa cuya gestión recae en la municipalidad a diferencia de otras gestiones de gobierno local en el país, por cómo afecta al usuario que recibe el servicio. Se entiende que las organizaciones que se preocupan por la satisfacción de sus usuarios tienen mayores posibilidades de retener a sus clientes actuales, lo que significa que la satisfacción crea lealtad y esto hace que los usuarios estén más dispuestos a seguir confiando en la organización que los provee.

Por último, los resultados de la investigación permitirán proponer alternativas de solución desde el campo de la administración, en cuanto a una eficiente gestión de la organización de este servicio que es vital para la salud pública de las referidas poblaciones que habitan en este lugar del país.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera existe relación entre la eficiencia administrativa y la satisfacción en usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

**PE1:** ¿De qué manera existe relación entre la fiabilidad en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023??

**PE2:** ¿De qué manera existe relación entre la capacidad de respuesta en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023?

**PE3:** ¿De qué manera existe relación entre la seguridad en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023?

**PE4:** ¿De qué manera existe relación entre la empatía en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023?

**PE5:** ¿De qué manera existe relación entre los elementos tangibles en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la eficiencia administrativa y la satisfacción en usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

**OE1:** Identificar la relación que existe entre la fiabilidad en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.

**OE2:** Identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.

**OE3:** Identificar la relación que existe entre la seguridad en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.

**OE4:** Identificar la relación que existe entre la empatía en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.

**OE5:** Identificar la relación que existe entre los elementos tangibles en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

##### **1.4.1 Justificación teórica.**

Desde un enfoque teórico, esta investigación se fundamenta en modelos de administración y psicología organizacional: el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), el modelo Service Performance (SERVPERF) de Cronin y Taylor, y la adaptación del modelo SERVQUAL a servicios de agua de Franceschini et al. (2010). Luego de una exhaustiva investigación se ha considerado a las teorías de Edwards Deming para la variable eficiencia administrativa. Por otro lado, los enfoques teóricos de Philip Kotler para el estudio de la satisfacción en aquellos que reciben el servicio de agua potable.

##### **1.4.2 Justificación práctica.**

Resulta relevante esta investigación en la práctica por su enfoque en el bienestar del usuario ya que este es el que recibe un servicio esencial como el agua y por lo tanto esta perspectiva debe ser clave de entendimiento para las administraciones quienes garantizan su satisfacción. Por ello es imprescindible entender que la calidad administrativa debe estar dirigida a ofrecer una excelente prestación, con el propósito de dar bienestar a los consumidores.

##### **1.4.3 Justificación metodológica.**

La existencia del método científico y su aplicación en todas sus fases, permite obtener datos veraces y resultados objetivos que se convertirán en conocimientos, es así que la presente investigación se justifica por que utilizó los procedimientos rigurosamente aplicados, las técnicas apropiadas como la observación, la encuesta, la tabulación de datos y el análisis estadístico.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **1.5.1 Delimitación espacial.**

El estudio se desarrolló con los usuarios del servicio de agua, cuyas viviendas están en la Asociación 21 de enero I etapa, servicio que brinda la Municipalidad distrital de Huaura en su jurisdicción.

### **1.5.2 Delimitación temporal.**

El proceso investigativo estuvo ocupado en los últimos tres meses del año 2023 e inicio del 2024.

### **1.5.3 Delimitación poblacional.**

Los usuarios del servicio de agua potable registrados bajo jurisdicción de la Municipalidad distrital de Huaura.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

### **1.6.1 Viabilidad financiera.**

Es necesario adicionar, que la demanda económica que representa la investigación tiene una viabilidad financiera porque estarán cubiertos en su totalidad por la tesista.

### **1.6.2 Viabilidad de recursos humanos.**

Existe una viabilidad a nivel de institución porque se hicieron las gestiones necesarias para cumplir con una autorización y por lo tanto así se brinda la facilidad de poder desarrollar el estudio con la el respaldo de la gerencia general y administrativa de la Municipalidad distrital de Huaura, quien colabora con entregar una lista de usuarios del servicio de agua de esa Asociación.

El estudio tiene viabilidad material por que cuenta con equipos de informática para el tipiado e impresiones, mobiliario para la investigación y útiles de oficina para la realización del mismo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

**Hernández et al.**, en La Habana- Cuba (2021) publicaron un artículo denominado “Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García”. Este trabajo tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción con la calidad de los servicios de enfermería desde la perspectiva de los pacientes hospitalizados. Para ello usaron una metodología cuantitativa, descriptiva y transversal aplicada a 5433 pacientes de los cuales se tomó una muestra de 195 usuarios, aplicándose el cuestionario SERVQUAL. Como resultado general se obtuvieron resultados promedios en las dimensiones expectativas, percepciones y empatía. Conclusión: lograron identificar que la calidad del servicio de enfermería tiene un alto nivel y por lo tanto este tiene una mejor respuesta por parte del paciente, haciendo énfasis en que es necesario continuar los cambios en cuanto a las propuestas de los consumidores para elevar su satisfacción.

**Vargas y Párraga en Calceta-** Ecuador (2020), desarrollaron la investigación “Eficiencia y eficacia administrativa de los servidores públicos de la dirección distrital 13d06 Junín-Bolívar salud”. Su objetivo fue evaluar ambas variables en la referida población de estudio de aquella area, donde procedieron a utilizar el enfoque cuantitativo y entrevista al director de la institución sobre la evaluación al personal una vez al año; empleo fue escala Likert. Llegando a la conclusión que existe cumplimiento en los objetivos del sistema nacional de salud con una programación de 12 meses con indicadores que permitieron el logro de los mismos; es así que muestra un desempeño eficiente de parte de la institución hacia el cumplimiento de sus metas con relación a la cantidad de recursos disponibles en la institución y en tiempo estimado para proceder en la consecución de los respectivos de los

objetivos.

**Coloma et al.** han realizado en Ecuador (2019), en su artículo “Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel”, demostraron la asociación de la gestión administrativa y el grado de satisfacción de los pacientes en dichas unidades de salud. Empleando para el estudio un diseño no experimental, analítico y de campo, con datos de sistemas de registro automatizados se aplicó el estudio a 524 usuarios utilizando un instrumento que contenía 10 ítems. Resultado: identificaron el 77% señalan complacencia con el suministro, el 73% en infraestructura montada para el servicio, el 81% en la exposición de los trabajadores, el 66% en el factor higiene, el 80% presencia de camas y camillas y por último, el 67% mostraron facilidad de las mismas; sin embargo, el 71% sienten insatisfacción sobre el horario de permanencia de unidades médicas de primer nivel, el 79% en el cumplimiento de la agenda, el 65% disposición para la resolución de problemas y el 84% en cuanto confianza con los usuarios. Concluyeron que se hace necesario tener una mejor lectura sobre la importancia de la gestión administrativa y la calidad lo que permite mejorar el desarrollo de habilidades del personal que elabora en la institución y ser así una institución que presta servicios y cumple las expectativas de su público con calidad y eficiencia.

**Mejías et al.**, en Venezuela (2018), publicaron su artículo denominado “Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento”, este estudio permite describir y examinar el efecto de la calidad de los servicios en la satisfacción del usuario, empleando el modelo SERVQUAL y la regresión lineal múltiple. Para ello desarrolla una metodología con un enfoque descriptivo-evaluativo, en 390 clientes y una muestra de 194 clientes, aplicándoles el instrumento de recolección de datos en base al modelo SERVQUAL que ofrece el conocimiento de calidad para establecer cuáles son sus características de mejora de servicio. Resultados: en base a la regresión lineal múltiple entre los promedios por encuesta resultantes del modelo, luego de su procesamiento se halló que el coeficiente de la relación puede aplicar al 59.9% de la variabilidad de Y, con un resultado significativo al 5%. Conclusión: Se halló una relación significativa entre ambas variables sugiriendo que la organización empresarial debería centrar sus esfuerzos en mejorar la calidad de sus servicios.

### 2.1.2 Investigaciones nacionales

**Oré et al. (2023)** Tingo María-Huánuco, investigaron sobre “El nivel de satisfacción de los consumidores del servicio de agua potable de la Empresa Seda Huánuco S.A. Tingo María”. Se plantearon medir la satisfacción de los consumidores, este estudio fue cuantitativa, básica, no experimental en una población de 8635 usuarios y 210 personas como muestra a quienes se les aplicó un cuestionario. Resultados: el 29.89% no se siente satisfecho con el servicio de agua mientras que el 22.55% un alto nivel de satisfacción con la calidad del agua. Conclusión: la EPS Seda Huánuco SA, requiere planes de mejora que busquen lograr una mayor cobertura de su servicio en lo que se refiere a capacidad, expectativa y calidad para establecer una mayor relación positiva con sus usuarios y evitar futuros conflictos.

**Hernández (2022)**, investigo sobre “Calidad del servicio de agua potable y la satisfacción del usuario en un distrito de la región Piura, 2022” proponiendo identificar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario del distrito de Tambo grande. La investigación fue básica, diseño no experimental y cuantitativo, descriptivo correlacional, tomó a 2073 usuarios con este servicio sanitario y una muestra de 378 usuarios, utilizando un cuestionario realizado por el tesista. Resultado: Obtuvo una correlación de Rho Spearman (0,793) y un p valor 0,000, lo cual muestra la significativa relación entre ambas variables. Se concluye que es un tiempo oportuno de desarrollar mayores capacitaciones las cuales incentiven a las empresas prestadoras de servicio a tener un enfoque en el bienestar del usuario para que puedan tener una mayor respuesta ante futuras demandas que se puedan exigir por ambas partes.

**Sánchez Contreras** en el distrito de Imperial región Lima (2022), desarrolló la investigación “Calidad del servicio de agua potable y su relación con la satisfacción en usuarios domésticos del distrito de Imperial, 2021”, con el propósito de evidenciar la relación entre ambas variables señaladas. El estudio contó con una metodología cuantitativa, descriptiva, explicativa y aplicada con un diseño no experimental utilizando un instrumento de medición aplicado a 137 personas que perciben el servicio de agua potable. Resultados: Se halló la relación entre ambas variables existe un valor de 0.813 como parte de la Correlación de Pearson con una significancia de 0.00. Conclusión: Los beneficiarios del servicio de agua de Cañete manifiestan su satisfacción con la prestación del servicio, lo que

se entendería a que mantienen una relación positiva también con la entidad, colaborando a que los trabajadores tengan mayor motivación para alcanzar su excelencia profesional.

**Huamán y Apaza** en Cuzco (2020), estudio sobre “Satisfacción de los usuarios de agua potable en la ciudad del Cuzco” una comparación entre un sector servido por la EPS SEDACUSCO y un sector de servicio independiente, año 2019”, que planteó calcular aquellas diferencias en calidad y nivel de satisfacción que brinda EPS SEDACUSCO y un servicio particular dentro del territorio. Para ello, el estudio fue descriptivo, se aplicaron encuestas en ambos sectores, APV Alto los Incas atendido por Seda Cusco y otro sector por APV Saire como servicio independiente. Los resultados señalan que la población considera la importancia de la calidad del servicio y cómo esta no se está cumpliendo (25% de insatisfacción con sus servicios). En conclusión, independientemente del tipo de entidad prestadora de servicio, quiere decir si es pública o privada, es necesario que se tenga un mayor compromiso con el servicio que ofrecen, ya que al ser uno básico y necesario para todo persona, es relevante para su desarrollo diario de vida en influencia en su economía, alimentación, higiene, entre otros.

## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1. Variable 1: Eficiencia Administrativa

#### a) Definición.

La variable Eficiencia Administrativa es conceptualiza por los diferentes autores, en la revisión bibliográfica indica que es aquella capacidad administrativa de procesar un recurso o servicio proporcionando resultados productivos elevados, considerando que estos han sido obtenidos con pocos recursos, energía y tiempo que se dispone y cuyos resultados son más que los esperados.

En el siglo pasado Peter Drucker en su libro "La práctica de la gerencia" (1954). Drucker definió como "hacer bien las cosas" subrayando la importancia de planificar, organizar, dirigir y controlar para alcanzar resultados de forma eficiente (pág. 124).

Para Fernandez-Rios (1997) Rojas y Valencia (2018) define la eficiencia administrativa como una medida de la capacidad o cualidad de un sistema o sujeto

económico para alcanzar un objetivo concreto utilizando la menor cantidad de recursos posible (pág. 13).

Agrega a esta definición Aedo (2005) y Gutiérrez (2005); Rojas et al. (2018) la eficiencia se basa en la realización de las metas empresariales, racionalizando los recursos que permite su optimización.

Según Vargas y Párraga (2020) la eficiencia administrativa se refiere a la competencia que desarrolla una institución para ser conscientes sobre el uso de sus recursos de forma óptima, minimizando los costos y maximizando los resultados.

Por otro lado, se señala que es la capacidad de una organización para utilizar de manera óptima los recursos disponibles con el fin de lograr los objetivos establecidos, implica utilizar los recursos (como el tiempo, el dinero, el personal, los materiales, etc.) de manera eficiente y efectiva, evitando desperdicios y logrando los resultados deseados en el menor tiempo posible. (Zakir et al., 2019)

Herbert Simón (1947) señaló que el concepto de eficiencia se entiende mejor en los negocios, donde se pueden comparar la inversión y el rendimiento; si el trabajo logra los resultados deseados, será efectivo; una empresa es eficiente si obtiene el beneficio esperado. Entonces, es aplicar un mínimo coste, contribuir con esfuerzo y máximo rendimiento sin sobreexplotar el recurso para conseguir los objetivos propuestos ( Simon, 1947, pág. 12).

Es necesario definir los objetivos del proceso, ejecutar el proceso y luego evaluar los resultados; si el proceso va según lo planeado y logra los objetivos marcados, será un proceso eficaz; los criterios para medir los objetivos son, por supuesto, diferentes: algunos se definen en términos de ganancias, por lo que el objetivo principal de algunos trabajos es obtener ganancias, algunas personas intentan alcanzar sus objetivos lo más rápido posible, por lo que la velocidad es esencial, otros esperan calidad y a veces, la cantidad importa por eso se incluye términos como coste, calidad, rapidez y cantidad en cuestiones de eficiencia (Millett , 1956).

Por lo tanto, la relación entre la satisfacción de beneficiarios del servicio y la eficiencia administrativa radica en una administración efectiva que garantice el uso de recursos en el cumplimiento de las expectativas y exigencias de los consumidores, lo que a su vez contribuye a aumentar su nivel de satisfacción.

Asimismo, Ramírez (1987) plantea tres tipos de eficiencia que a continuación se detalla:

a) *Eficiencia técnica*: Se refiere a las características del puesto de trabajo. En la disposición de procesos, instalaciones, equipos, equipos y procedimientos usados que resulta un producto o servicio adecuadamente elaborado y de mejor calidad

b) *Eficiencia administrativa*: referida a todo el ámbito del proceso administrativo. Una elevada categoría de racionalidad en la planificación, estructura, gestión, concertación y control

c) *Efectividad personal*: Es la unión de conocimientos, destrezas, cualificaciones y habilidades individuales de una persona, se considera la vocación profesional y laboral (pág. 8).

La administración pública debe alcanzar ciertos objetivos sociales como el de satisfacer las necesidades materiales y culturales de la sociedad mediante una acción racional en el marco de los procesos políticos y las reglas morales de la sociedad. Por tanto, debe proporcionar satisfactoriamente los servicios que la sociedad requiere; un servicio satisfactorio también significa una entrega rápida, entrega que debe ser al momento de la necesidad evidente, ya que cualquier servicio es ineficaz si no se entrega con prontitud, por ejemplo, si los bomberos llegan cuando un incendio destruye una casa, el servicio es deficiente y por tanto los resultados son insatisfactorios (Ramirez Cardona, 1987).

b) Teorías.

## **Modelos teóricos de la eficiencia administrativa**

### **1. Teoría del “Taylorismo” Frederick Taylor**

El Taylorismo es una teoría de gestión creada por Frederick Winslow Taylor en el siglo XX, tuvo como objetivo principal maximizar la eficiencia y productividad en el trabajo mediante el uso de métodos científicos. Gómez Adán (2017)

En pocas palabras, Taylor proponía analizar y dividir el trabajo en tareas más pequeñas y simplificar los procesos para eliminar cualquier desperdicio de tiempo o esfuerzo innecesario. Esto implica estudiar en detalle cómo se realiza cada tarea, identificar los movimientos más eficientes y establecer estándares de producción. Además, esta teoría habla sobre la importancia de seleccionar y capacitar a los trabajadores adecuados para cada tarea, y supervisar su desempeño con el fin de garantizar que sigan los métodos establecidos.

El Taylorismo se fundamenta en varias premisas importantes. En primer lugar, busca estandarizar los métodos de trabajo, es decir; encontrar la forma más eficiente y rápida de realizar una tarea específica y capacitar a los trabajadores para que sigan ese método

establecido. Esto ayuda a mejorar la productividad y reducir la variabilidad en el rendimiento del trabajo. Otra premisa del Taylorismo es el uso de incentivos económicos para motivar a los trabajadores a aumentar su productividad. La teoría sugiere que, al recompensar a los trabajadores en base a su rendimiento, se logra un mayor compromiso y esfuerzo por parte de ellos.

La división del trabajo también es un concepto clave en el Taylorismo, ya que, al dividir las tareas complejas en pasos más pequeños y simples, permite a los trabajadores especializarse y volverse más hábiles en una tarea específica. Esto lleva a una mayor eficiencia y calidad en el trabajo realizado.

## **2. Modelo teórico: Administración por Objetivos (APO)**

Según Peter Drucker la APO (citado por Carlos, 2020) es una teoría de gestión que se centra en establecer metas claras y medibles para los empleados y directivos de una organización. En lugar de simplemente decirles a los empleados qué hacer, se les da metas específicas y alcanzables, y luego se trabaja junto con ellos para desarrollar planes de acción y evaluar su desempeño.

Existe una idea detrás de esta teoría es que cuando los empleados tienen metas claras, están más motivados y son más efectivos en su trabajo. También fomenta una comunicación más efectiva y un trabajo en equipo más sólido, ya que todos están trabajando hacia un objetivo en común. Un aspecto importante de la APO es establecer metas SMART, que quiere decir que deben ser específicas, medibles, alcanzables, relevantes y limitadas en el tiempo ya que, al tener metas claras, los empleados saben exactamente lo que se espera de ellos y pueden diseñar estrategias y planes de acción para lograr esos objetivos. Por último, la APO se basa en principios de gestión científica y tiene como objetivo lograr una mejora continua en el desempeño y el logro de resultados concretos.

## **3. La teoría de la administración de calidad de Edwards Deming**

Postula la importancia de enfocarse en la calidad como objetivo principal dentro de una institución denominado modelo de gestión de procesos. Según Deming, la calidad no debe considerarse solo como una práctica aislada, sino como una filosofía que impregna de manera organizacional por áreas o niveles (Lefcovich, 2013).

Este autor propone que la administración debe adoptar una nueva mentalidad que se centra en la mejora continua enfocado en la constante mejora de satisfacción del cliente, esto

implica que la calidad no es solo un objetivo a alcanzar en un momento determinado, sino que debe ser una preocupación constante en todos los aspectos del servicio.

Para lograr la calidad, Deming argumenta que la organización debe esforzarse por mejorar continuamente sus procesos y productos; capacitando y educando a todos los empleados, fomentar el trabajo en equipo y eliminar las barreras entre departamentos para promover la colaboración, establecer relaciones de confianza con los proveedores puede contribuir a mejorar la calidad de los insumos utilizados.

### **Fases de la eficiencia administrativa**

La eficiencia administrativa según el modelo cíclico de Deming (como se citó en Envira, 2024, párrs.6-10), garantiza la mejora continua, entre los que se encuentran: Planificación, Ejecución, Evaluación y Acción.

**La planificación (plan):** Una planificación adecuada ayuda a permite el uso de recursos de manera consciente, permite identifica el problema y transformar los objetivos (Envira, 2024).

**La ejecución (Do):** Una organización eficaz ayuda a garantizar las actividades planificadas a través de la recolección de información precisa del rendimiento productivo del proceso, respetando en forma exacta lo planificado.

**La evaluación (Check):** contribuye este proceso a comparar las respuestas obtenidas junto con objetivos y criterios planteados, de esta manera corregir los problemas de eficiencia.

**La acción (Act):** En esta última fase se asume la evaluación critica que se ha realizado a partir de los resultados y se toma decisiones implementando cambios; volviendo a replanificar para que se de la mejora continua.

### **4. El Modelo Servqual de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)**

Este modelo se desarrolló aproximadamente entre el año 1998 propuesta de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) como parte de la necesidad de contar con una escala la cual tenga una mejor medición sobre los servicios los cuales se ofrecían hacia el público de acuerdo a su calidad su eficacia y su eficiencia, son estas las razones que motivaron incluir en los modelos teóricos de esta variable. Este tipo de medición permite jerarquizar el nivel de aceptación popular en base a un enfoque que cuente con diversas disciplinas para su estudio y análisis, considerando el paradigma de la disconformidad, es decir; las expectativas

y percepciones que podía tener el usuario o brecha que se generaba ante la realidad del servicio (Numpaque-Pacabaque & Rocha-Buelvas, 2016).

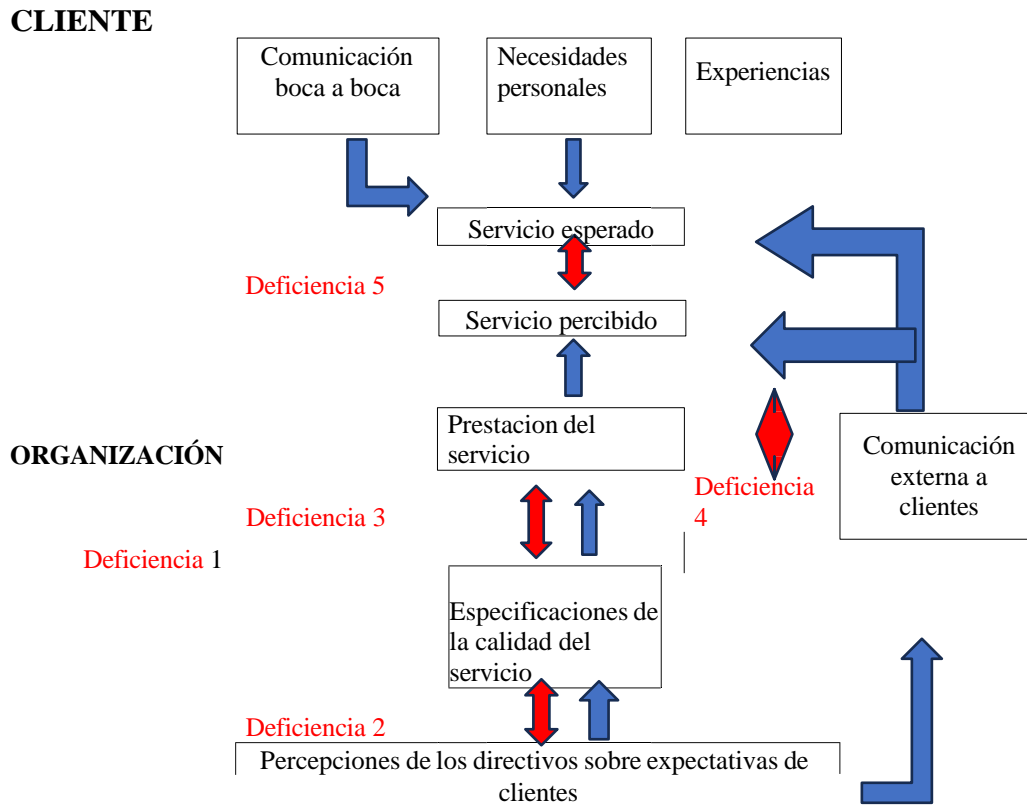
En la actualidad las organizaciones según Morales et al.(2009) prestan especial atención a la calidad del servicio y esto se debe principalmente al concepto de excelencia asociado a aumentar la atracción de nuevos clientes, fortalecer la fidelidad de los clientes potenciales, presentar oportunidades. mejorar y desarrollar la organización, optimizar la relación costo-beneficio. De acuerdo a las opiniones de Reboloso et al. (2004) es importante la creación de servicios de alta calidad para promover la fidelidad de los clientes. Por ello; en un mundo actual donde la tecnología es capaz de recoger información diversa sobre la percepción que tengan los usuarios del servicio que se ofrece, es lo que permite atender con operaciones eficientes ( Martínez-Tur, Peiro, & Ramos, 2001).

El modelo Servqual incorpora cinco dimensiones de la calidad del servicio los cuales detallan o describen cuáles serían las nuevas estrategias a implementar para darle un mayor valor a los receptores del producto ya que son ellos quienes definen si sirve la disposición de altos niveles de gestión en calidad (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009). Considerando los siguientes:

- a. *Confiabilidad*: Otorgar un servicio seguro y preciso que entrega opciones, soluciones y suficiente cobertura.
- b. *Sensibilidad*: Ser perceptivo y receptivo ante los sentimientos de los demás, no ser indolente ante las quejas de los clientes ofreciendo medios que ayuden la resolución de problemas.
- c. *Seguridad*: Capacidad de poder referir preocupación hacia el los recursos internos de la institución y el público exterior para establecer confianza.
- d. *Empatía*: Poder comprender lo que expresa y siente otra persona, adaptándose a el ambiente emocional que se percibe.
- e. *Factores físicos*: Son la forma externa y los objetos físicos como infraestructura, equipos, materiales y personal.

**Figura 1**

*El esquema del modelo SERVQUAL de calidad de servicio de Zeithaml, Parasuraman y Berry*



**Nota:** Tomado de Mejías et al. (2018, págs. 2-15)

### **Adaptación del modelo SERVQUAL a los servicios de agua de Franceschini**

Franceschini y otros autores (2010) adaptan el modelo SERVQUAL propuesto originalmente por Parasuraman et al. (1994) para servicios de agua, por lo que utilizaron 10 mediciones de encuestas:

- 1) confiabilidad, cobertura del agua y el cumplir de los estándares y programas;
- 2) capacidad de respuesta, cómo se prepara la atención del sistema de suministro de agua, cotizaciones a los clientes y responder a quejas y propuestas;
- 3) competente, detalles de aspectos técnicos sobre el servicio al cliente;
- 4) accesibilidad, que indica diferentes métodos en los que los clientes pueden contactar a las organizaciones, teniendo en cuenta sus disponibles;
- 5) amabilidad como parte de la atención del personal para establecer una buena comunicación;
- 6) las comunicaciones son información existente sobre los sistemas de suministro de agua;

- 7) confianza; Se reanuda la imagen de la imagen de la organización sobre la gestión de los recursos hídricos;
- 8) seguridad, agua de salida;
- 9) comprender a los clientes es un esfuerzo para comprender las necesidades de los clientes
- 10) factores peligrosos son los productos químicos que existen en el país para determinar su calidad, y la infraestructura utilizada para proporcionar (Franceschini et al 2010).

Este modelo, plantea alguna **ventajas de análisis** como: el desempeño de los departamentos, oficinas u secciones encargadas de estos servicios, porque al centrarse en la calidad del servicio, también puede considerar algunos grupos responsables, la responsabilidad de los aspectos principales de este campo para brindar un servicio eficiente; al monitorear los ajustes propuestos por el modelo SERVQUAL en el período anterior, los clientes pueden comparar estos cambios con los nuevos proyectos modelo; según sus propias necesidades. Señalan que es fácil ajustar el modelo de servicio para diferentes compañías, porque el cuestionario corresponde a las características específicas de cada uno de ellos; por lo tanto, son los puntos más débiles que deberían ser un acceso más urgente (Pérez- Torres, 2006).

Es importante considerar además posibles **desventajas** del uso de este modelo, ya que se basa en el conocimiento del cliente; es posible que la información no se recopile de forma objetiva, sino que se recoja opiniones personales; además, el modelo afirma que la calidad del servicio se calcula teniendo en cuenta la diferencia entre percepciones y expectativas y no tiene en cuenta el rendimiento real del producto resultante; esto significa que algunos teóricos consideran que las expectativas es inútil si el servicio finalmente logra su propósito; completar el cuestionario de igual manera por factor tiempo puede resultar demasiado largo o tedioso para los encuestados, incluso muy poco entendible por la prisa o palabras que se usen (Aubert & de Gaulejac, 1987).

En la investigación presente se optó porque la fundamentación teórica de esta primera variable será realizada en base al modelo SERVQUAL adaptado por Franceschini et al. (2010) el cual da un mayor valor a la eficiencia a los servicios de agua tomando en cuenta varios aspectos los cuales destacan con mayor presencia la responsabilidad, participación activa y eficiencia.

### c) Dimensiones.

Se ha seleccionado dimensiones considerada en el modelo adaptado a los servicios de agua por Franceschini et al. (2010, como se cito en Reye-Zavala y Véliz-Valencia, 2021, p.578)

**Fiabilidad:**

Se centra en la capacidad de la organización para cumplir consistentemente con sus promesas y objetivos, brindando un servicio que los usuarios perciban como confiable y seguro (pág. 577).

**Capacidad de respuesta:**

Se refiere a la disposición y habilidad de la entidad para atender las solicitudes y necesidades de los usuarios de manera rápida y efectiva (pág. 578).

**Seguridad:**

Esta dimensión abarca las medidas y acciones que la organización implementa para proteger tanto la integridad de los recursos como la seguridad de los usuarios (pág. 578).

**Empatía:**

La empatía es fundamental en la administración orientada al usuario, ya que implica comprender y atender las necesidades individuales de cada usuario (pág. 578).

**Elementos tangibles:**

Esta dimensión se enfoca en la apariencia física de las instalaciones, equipos y materiales empleados en la prestación del servicio (Reyes-Zavala & Véliz-Valencia, 2021, pág. 578).

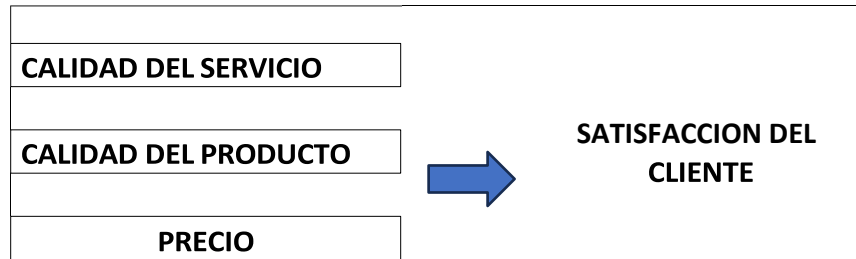
**2.2.2 Variable 2: Satisfacción de Usuarios****a) Definición.**

Para Bolton y Drew (1991, como se citó en (Zàrraga et al, 2018) señalan que la satisfacción se entiende como “(...) un juicio transitorio que es una característica del producto o servicio, o el producto o servicio en sí, proporciona un nivel placentero de realización relacionado con el consumo, y es susceptible al cambio” (p. 5).

La satisfacción generalmente se percibe como un concepto más amplio, mientras que la calidad del servicio se centra específicamente en las dimensiones del servicio, haciendo de la calidad del servicio una parte integral de la satisfacción (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009, pág. 104).

## Figura 2

*Esquema de llaves sobre la relación de calidad y satisfacción por los autores Zàrraga et al a partir de Zethamal, Bitner y Gremler*



**Nota:** Zàrraga et al. (2018, pág. 4)

La satisfacción es una contestación de complacencia beneficiario del servicio, se considera un juicio a corto plazo específico de un producto o servicio del cual se sirve, este brinda en grado mayor de satisfacción del consumo permanente o parcial y está sujeto a cambios (Bolton & Drew, 1991, pág. 377). La satisfacción es la evaluación que hace el usuario de un servicio que satisface sus necesidades y deseos; está puede estar relacionada con sentimientos de placer, es una medida móvil y dinámica que puede desarrollarse con el tiempo y está influenciada por diversos factores (Fournier & Mick, 1999).

Por tanto, la satisfacción del usuario es una valoración subjetiva que realiza este en base al éxito de un conjunto de acciones planificadas, organizadas y ejecutada que incide en el agrado que tienen en base al nivel de información que se le proporciona y el servicio que recibe que sirven para medir la eficacia de los objetivos del servicio en base a algunos indicadores que son a veces invisibles. Se considera a la satisfacción como un indicador blando cuya percepción es bastante subjetiva, pues se centra más en la percepción y la actitud del usuario que razonamientos lógicos; en la medida en que la satisfacción proporciona una evaluación de la visión que tiene el usuario del sistema, en lugar de evaluar su calidad técnica, puede crear situaciones en las que este percibe el sistema de información como malo, dañado, o la insatisfacción crea un sistema de información malo, etc.; por tanto, la perspectiva del usuario determinará el éxito o fracaso de un sistema de información (Rey Martin, 2000).

### Figura 3

*Niveles de satisfacción en base al sacrificio realizado por el usuario según Rey Martin (2000)*

NIVELES DE SATISFACCION	
1. Sacrificio elevado/prestación molesta	→ insatisfacción máxima reclamación
2. Sacrificio modesto/prestación modesta	→ insatisfacción Incertidumbre
3. Sacrificio elevado/prestación elevada	→ Satisfacción contenida Oportunidad
4. Sacrificio modesto/prestación elevada	→ máxima satisfacción confianza

**Nota:** Tomado de Rey Martin (2000, pág. 142).

El cambio en los requisitos de calidad depende de las propias preferencias del usuario por el servicio, que están determinadas por diversas variables, que derivan principalmente de elementos cognitivos del usuario. El servicio proporciona imágenes a través de elementos físicos y personas que los usuarios apreciarán junto con el comportamiento del servicio en sí y pueden verse influenciados por la experiencia de encuentro del usuario; los cambios en los requisitos de calidad dependen de las expectativas de los propios servicios y están caracterizados por un conjunto de determinantes que provienen de la eficacia de la comunicación organizacional, los componentes señalados están orientados por el impacto en la prestación de servicios y medición de la satisfacción del usuario (Mejías Acosta & Manrique Chirkova, 2011).

### Importancia de evaluar la satisfacción

Evaluar el nivel de satisfacción del cliente es un parámetro importante para determinar la calidad de los servicios que se brindan. Este análisis permite identificar áreas de mejora y fortalecer aquellas características que están funcionando correctamente. El objetivo final es desarrollar un sistema que proporcione una atención de calidad a los usuarios y que cumpla con sus demandas. Además, la satisfacción del cliente también evalúa la accesibilidad a los servicios como un atributo importante, considerando si la inversión realizada se refleja en la funcionalidad y utilidad de los mismos. (Febres Ramos & Mercado Rey, 2020).

b) Teorías.

A continuación, las teorías sobre la variable Satisfacción de usuarios como resultado de la revisión bibliográfica.

### **Modelos teóricos de satisfacción laboral**

#### **1. Teoría de los dos factores de Herzberg (1959)**

Federico Herzberg; planteo la teoría bifactorial para analizar el desenvolvimiento de la persona en el lugar de trabajo y propuso que hay dos factores que determinan el comportamiento humano; esta es más una teoría de la motivación laboral que se caracteriza por dos tipos de necesidades que influyen de diferentes maneras (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959):

*Factores motivacionales o funcionales:* son aquellos relacionados con el trabajo como el reconocimiento, la estimulación laboral, el desarrollo personal.

*Factores ambientales o higiénicos:* están presentes en su entorno y controlados por la empresa, como las condiciones de trabajo, nunca podrán satisfacer plenamente las necesidades humanas.

Son además factores externos, que rodea a una persona y la forma en que realiza su trabajo, están fuera del control de todos; dentro de ellos se detallan por ejemplo los salarios, beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de los supervisores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas físicas de la empresa, políticas internas, etc.; Herzberg enfatizó que a la hora de motivar a las personas sólo se deben tener en cuenta factores higiénicos que promueven una mayor satisfacción a la persona.

El trabajo para Herzberg (1963) como se cito en Graham y Messner (1998).es una situación desagradable cuando las personas trabajen más fuerte, se puede recompensar y motivar mediante una remuneración, es decir, motivar a una persona a cambio de trabajo. Herzberg, señala que si los factores de higiene están en un nivel óptimo, se genera la satisfacción de los empleados; al contrario si son deficientes, dicha situación provocará insatisfacción; funciona como un medicamento para para un determinada afección si es bueno terminara con el dolor y aparecerá la estabilidad en el organismo, pero si no mejora la salud; esta hecho provocara decaimiento asociado a la insatisfacción, denominado por el autor insatisfactorios.

**Figura 4**

*Factores motivacionales y factores propuestos por Herzberg*

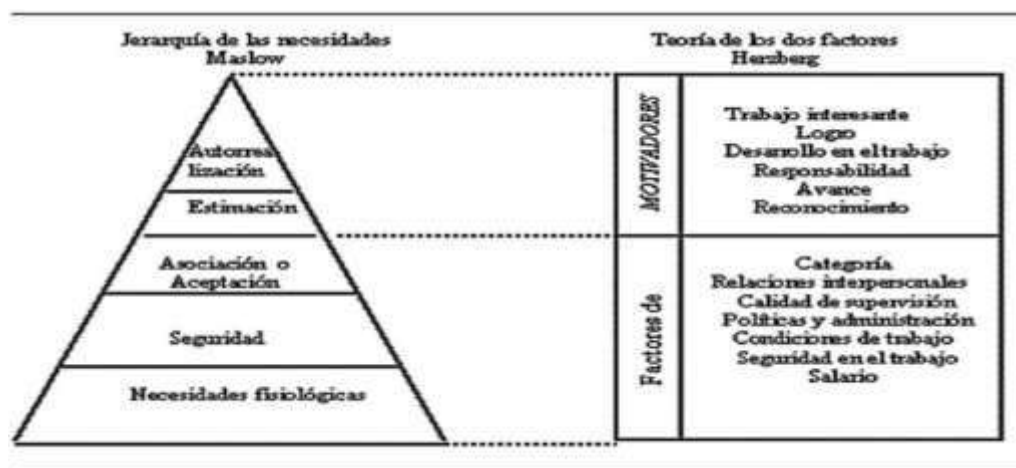
<b>FACTORES MOTIVACIONALES</b>	<b>FACTORES HIGIENICOS</b>
(De satisfacción)	(De insatisfacción)
Contenido del cargo (como se siente el individuo en relación con su cargo)	Contexto del cargo (como se siente el individuo en relación a su empresa)
1. El trabajo en si	1. Las condiciones de trabajo
2. Realización	2. Administración de la empresa
3. Reconocimiento	3. salario
4. Progreso profesional	4. Relaciones con el superior
5. Responsabilidad	5. Beneficios y servicios sociales

**Nota:** Tomado de Herzberg et al. (1959, pág. 5)

Existe relación entre la teoría de Herzberg y la de Maslow que propuso su teoría motivacional de la jerarquización de necesidades, a continuación, una ilustración al respecto:

**Figura 5**

*Relación de teoría de necesidades de Maslow y de los factores de Herzberg por Correa (2012)*



**Nota:** Tomado de Herzberg por Correa (1959, pág. 3)

La teoría bifactorial de Herzberg (1959) controla los conceptos básicos de la pirámide relacionados con la clasificación de necesidades representada por Maslow (1991) como se muestra en la figura 5; aumentar la importancia de la teoría de la demanda, dividida en dos

niveles: niveles bajos que incluyen necesidades fisiológicas (alimentos, descanso, género) y seguridad (físico, empleo, ética, familia, salud); y un alto nivel, aquellas necesidades sociales (amistad, apego), evaluación (creencia, respeto, éxito) y confianza (moralidad, creatividad, espontánea, discapacidad, obtiene la verdad) (Parsons & Broadbridge, 2006).

La explicación es que los empleados motivados trabajan más y mejor porque entienden que su trabajo produce resultados y es importante para el desempeño de la empresa. Movimientos masivos de renuncia, como el que tuvo lugar en Estados Unidos, los llamados "despidos silenciosos" ("dimisiones silenciosas", cuando a un empleado se le impide cumplir seriamente con las obligaciones de su puesto) ocupan cada vez más espacio en las redes sociales. desempeño y sus valores (Zopiatis & Constanti, 2007).

## **2. La teoría de las expectativas de Víctor Vroom (1964)**

La teoría de las expectativas o modelo de motivación fue propuesta inicialmente por Vroom, investigador quien señaló que la motivación es el producto de fuerzas internas de las personas que guían su actuación y posibilitan el cumplimiento de sus objetivos; la parte central de esta teoría explica la individualidad y variabilidad de la dinámica (Peñaloza Ramella, 2020).

Méndez (2009) sostuvo que Vroom reconoce las diferentes necesidades y motivaciones individuales; concordante con el concepto de armonía de metas, donde siendo personales difieren de las metas organizacionales, pero cabe la posibilidad que las dos pueden estar alineadas; las expectativas son un rasgo humano innato y se aplican primero a nivel individual y luego en la familia, la sociedad, organización e institución.

Para garantizar un buen esfuerzo laboral, según esta teoría, es necesario manejar tres relaciones que surgen en cada proceso de trabajo; porque el incumplimiento de cualquiera de estos requisitos puede desmotivar a los empleados y afectar negativamente a su desempeño y eficiencia (Lawler & Shuttle, 1973); estos tres aspectos son:

*Relación esfuerzo-rendimiento:* El esfuerzo de un empleado debe estar directamente relacionado con el desempeño alcanzado por sus actividades; en la situación contraria (donde no se puede lograr el resultado deseado por mucho que se esfuerce), el empleado no se sentirá motivado para realizar la acción antes mencionada.

*Relación desempeño-refuerzo:* se refuerza el mejor desempeño, es decir, cuanto mayor es el desempeño, mayor es la recompensa (mayor es la cantidad o calidad, especialmente en relación con el valor que el empleado le otorga).

*Relación refuerzo-valor:* Esta relación significa que la recompensa otorgada al empleado debe tener un valor positivo para él con el fin de motivar su comportamiento.

### **Figura 6**

*Formula de la teoría de las expectativas de Vroom*

$$\text{MOTIVACION} = \text{Expectativa} * \text{Instrumentalidad} * \text{Valencia}$$

**Nota:** Tomado de García et al (2015, pág. 3)

Estos tres factores según Vroom (como se cito en García et al. 2015) son los principales determinantes de la motivación de la fuerza laboral y son

*Expectativas:* Percepciones de los empleados o el público objetivo sobre los resultados que obtendrán de su desempeño.

*Instrumentalidad:* El empleado cree que sus acciones específicas (como parte integral de la empresa) serán decisivas para lograr los resultados deseados.

*Valencia:* Valor que un empleado otorga a los resultados obtenidos de las tareas realizadas por parte de los trabajadores del área designada.

### **3. Teoría de la atribución causal de Heider (1958)**

Heider es un investigador austriaco quien propuso en 1958 como se citó en Buss (1978).la necesidad de identificar los factores que influyen en nuestra percepción de las causas de los acontecimientos.

El modelo de Hyde distingue atribuciones internas o personales y atribuciones externas o ambientales; agregando que la capacidad y la motivación en el comportamiento son factores importantes, el éxito y la dificultad de la tarea son las causas situacionales más destacadas; si atribuimos las acciones humanas a causas internas, se asume la responsabilidad de ellas, mientras que, si consideramos que las causas son externas (como se citó en Buss, 1978).

Heider argumentó que existe una gran diferencia en la percepción de la acción entre dos elementos o factores: factores dentro de la persona o actores y factores entre ellos. En primer lugar, la causalidad será intrínseca y en el segundo la causalidad será extrínseca; la fuerza interna del responsable de esta acción se analiza en base a dos componentes adicionales: la *fuerza* suele verse como habilidad, y *motivación* como intención y esfuerzo (Jones & Davis, 1965).

Los atributos de causalidad personal tienen dos propiedades: similitud y causalidad local. El primero significa la constancia percibida de los objetivos operativos, dada la variedad de medios posibles para alcanzarlos, es decir, cuando atribuimos hechos a una persona, lo hacemos sobre la consideración última del fin propuesto, (Kelley, 1987).

Hyde, a diferencia de escritores posteriores sobre el tema, distinguió diferentes grados de responsabilidad según los elementos de juicio en los que se basaban:

el primer nivel de *responsabilidad* es el más amplio e incluye responsabilizar a una persona de todo lo relacionado con ella de cualquier forma, es un concepto de responsabilidad primitivo y algo mágico;

el siguiente nivel, que corresponde a la *responsabilidad objetiva o ética* de la actuación, asume la responsabilidad del actor por cualquier cosa que cause, incluso si las consecuencias no fueron intencionadas; el tercer nivel es el nivel de asumir la responsabilidad de lo planeado, incluso si no hay intención;

el siguiente nivel, correspondiente a la *responsabilidad subjetiva* que implica ya la presencia de la intención; finalmente, Hyde sugiere un nivel de responsabilidad que requiere no sólo visión e intención, sino también que la motivación sea interna al sujeto y no externa, como una respuesta a una provocación (Weiner, 1982).

El primer desarrollo de la idea de atribución de Heide fue el modelo de Jones y Davis (1965), que infiere que las tendencias personales son responsables de la conducta; el área de interés de estos autores es la atribución personal, más concretamente, la atribución de intención y carácter personal estable en función de la misma; para que se produzca una atribución interna, para que un observador responsabilice a una persona por una acción que ha realizado, el actor debe ser consciente de las consecuencias de su acción para ser considerado suficientemente competente o capaz (Ricoeur, 1988).

Las inferencias sobre tendencias estables dependen de dos factores: la deseabilidad social del comportamiento y su impacto inusual; si el resultado de la acción observada es más deseable que el resultado de las posibles acciones alternativas, entonces la acción no proporciona información sobre las verdaderas intenciones del agente, porque alguien habría actuado de la misma manera, o en palabras de Jones y Davis (1965): “La coherencia aumenta cuando el valor del atributo evaluado se separa de la opinión del juez sobre la actitud de la persona promedio hacia ese atributo” (p. 224).

Luego de haber revisado los modelos teóricos de satisfacción laboral, es la teoría bifactorial de Herberg, quien nos dará el sustento teórico para conducir la medición de dicha

variable, por considerar dos aspectos importantes uno los motivacionales y otros los del entorno social que permite analizar de forma más objetiva.

### **Ley de Modernización de la Gestión Pública (2018)**

Como parte de la política nacional de modernización de la administración pública, aprobada mediante Decreto Supremo N 004-2013-PCM, se resaltaron las principales falencias de la administración pública peruana y se estableció un compromiso clave: la gestión orientada a resultados para la gente, es decir, el ciudadano (Congreso de la República, 2018).

La administración pública orientada a resultados en beneficio de los ciudadanos es una gestión en la que funcionarios calificados y proactivos se centran en comprender las necesidades de los ciudadanos y organizar procesos de producción u operaciones y procesos de apoyo para convertir las inversiones en productos que produzcan resultados para proteger los derechos de los ciudadanos a nivel de base, costos potenciales y satisfacer sus necesidades tanto como sea posible (Allcca Zambrano , Céspedes Talavera , & Fernández Prieto, 2016).

Deben abordar las principales debilidades de la administración pública peruana, entre las que encontramos:

La falta de un sistema de planificación eficaz y hay problemas con el sistema presupuestario estatal; la estructura organizativa y el diseño funcional no son razonables; el proceso de producción de bienes y servicios públicos está incompleto; inadecuada gestión de infraestructura, equipamiento y logística; política y gestión de personal inadecuadas; existe una evaluación limitada de resultados e impacto, así como un seguimiento de los insumos, procesos, productos y resultados de proyectos y actividades; falta de sistemas, métodos de gestión de la información y el conocimiento; la coordinación intergubernamental e interministerial es débil (Allcca Zambrano , Céspedes Talavera , & Fernández Prieto, 2016).

### **Administración del servicio de agua en la Municipalidad Distrital de Huaura (2021)**

Durante la administración del presidente Fujimori, se aprobaron varias leyes para alentar la participación del sector privado en el tratamiento de agua potable y aguas residuales para financiar proyectos de infraestructura que el sector público no podía financiar (Torero & Pascó-Font, 2001).

En 1991 se emitió la Orden Ejecutiva No. 697, también conocida como Ley de Promoción de la Inversión Privada; la ley elimina obstáculos a la participación del sector privado en el tratamiento de agua potable y aguas residuales, que sólo requiere el permiso de los respectivos municipios; los operadores privados pueden cobrar a los usuarios según el sistema tarifario fijado por las autoridades departamentales; además, en 1992 el gobierno creó la Autoridad Nacional de Supervisión de los Servicios de Salud (SUNASS) como organismo regulador de la industria. La SUNASS supervisa la calidad de los servicios prestados, regula el sistema tarifario, coordina los servicios interdepartamentales, imparte instrucciones sobre los planes de inversión y supervisa el cumplimiento de las inversiones antes mencionadas; unos años más tarde se publicó la Ley General de Servicios de Salud (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, 2023).

En julio de 1994, esta ley obliga a los municipios provinciales responsables de la prestación de servicios de salud a otorgar derechos de acceso a una unidad de prestación de servicios (EPS), que puede ser pública, privada o mixta, y a proteger los derechos de los usuarios.

Con la privatización de los servicios de agua potable SEDAPAL no se promoverá la gestión sostenible del agua, no se considerará el agua como un recurso natural importante, ni como un objeto de interés público y patrimonio nacional; como resultado de la privatización del agua potable, ésta ya no es considerada un bien público y patrimonio nacional; se ha convertido en propiedad del concesionario o del sector privado, que lo utiliza como mercancía no para beneficio público sino privado; no se pueden excluir bienes públicos como el agua potable declarados en la constitución política del Perú; es decir, es imposible excluir a alguien del agua potable, porque es imposible distinguir por el precio quién puede utilizarla y quién no, a medida que se privatice el agua potable, los usuarios pobres quedarán cada vez más marginados (Congreso de la República, 2019).

Ante la demanda de la población de Huaura, las autoridades iniciaron un proceso de independencia en el cual se tornaron en protestas de parte de los usuarios que no se cumpliera con dicha legalidad y autoridades tuvieron que direccionar la red de agua en toda la zona de Huaura, asumiendo la responsabilidad de su administración; esto se logró no solo con la eficiencia de las autoridades, sino con la presión por el constante desmedro que afrontaban propio de los estratos socioeconómicos bajos en donde se veía limitado su acceso a este servicio vital.

Como una forma de controlar el agua potable y las aguas residuales, se ha creado la Sub Gerencia de Agua Potable y Alcantarillado que es el área funcional que se encarga de

garantizar los servicios públicos locales de agua potable y aguas residuales, incluida la gestión directa de actividades administrativas; ajustan directamente el agua potable y los servicios de aguas residuales en el distrito de Huaura; es responsable de reemplazar el agua potable y las aguas residuales de un funcionario, que será responsable del sector comercial y operará en su estructura ecológica, que dependerá de la gestión urbana y la coordinación con otras áreas o cuadrados; es necesario tener suficiente personal capacitado y necesario para actuar y mantener los servicios (Municipalidad Provincial de Huaura, 2021).

De acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Provincial de Huaura, artículo N°157, se señala las obligaciones que tiene el área administrativa municipal encargada de brindar el servicio de agua potable, que en su artículo 1578 expresa las funciones de la subgerencia de agua potable y alcantarillado, otorgándole la administración de forma eficiente, ejecución del programa de mantenimiento de los sistemas de agua potable, con la finalidad de operativizar su buen funcionamiento.

Así mismo, se le encarga la programación y coordinación de campañas con los usuarios para que ellos usen en forma consciente este vital elemento y le den el cuidado respectivo, para disminuir la contaminación ambiental.

Además, se plantea en este documento las actividades de administración, operación, mantenimiento y comercialización de los servicios a partir de la implementación de un plan estratégico participativo en el mantenimiento de agua y saneamiento.

Por último, es importante indicar que esta área debe monitorear y supervisar las acciones técnicas y administrativas del servicio en el cumplimiento eficaz de los planes de trabajo

Esta información se especifica en su ROF (Reglamento de Organización y Funciones) a través de diversos artículos se detallan sus deberes y responsabilidades a favor de la ciudadanía. Los municipios provinciales desempeñan funciones enfocadas a regular el abastecimiento de agua y las aguas residuales, mientras que los municipios distritales desempeñan más funciones de gestión, como realizar procesos de concesión de servicios de abastecimiento de agua y saneamiento; no cabe duda de que la labor de los gobiernos municipales en la prestación de servicios públicos es de gran importancia por su cercanía con los ciudadanos, lo que les permite identificar necesidades y responder a ellas de manera rápida y razonable (Tejada Silva , 2019).

c) Dimensiones.

#### Servicio recibido

Se refiere al grado de satisfacción que tienen el usuario por el servicio recibido en cuanto a cubrir determinadas necesidades del servicio de agua potable como: cantidad, calidad cobertura, tarifa entre otros (Angulo Angulo & Peralta Cabrera, 2016).

#### Prestador de servicio

Es un concepto que expresa la satisfacción de las prestaciones de servicio que realiza el área encargada de la administración de agua potable, significa la percepción que ten en cuanto a su atención administrativa. (Angulo Angulo & Peralta Cabrera, 2016).

### 2.3 Bases filosóficas

El actual proceso investigativo pretende hallar la relación entre eficiencia administrativa y satisfacción de usuario de un servicio, esta se desarrolla en el marco del paradigma filosófico denominado empírico analítico que permite entender los hechos y fenómenos naturales o sociales captados a partir de la observación de la realidad, sustentado por Herrera en su trabajo de investigación quien señala que “El paradigma positivista también llamado (cuantitativo, empírico-analítico, racionalista) busca explicar, predecir, controlar los fenómenos, verificar teorías y leyes para regular los fenómenos; identificar causas reales, temporalmente precedentes o simultáneas” (Herrera, 2018, pág. 7).

Esto expresa con claridad la necesidad de entender a la medición y predicción de los fenómenos que plantea dicho postulado basado en la corriente positivista que encuadra a todos los fenómenos en posición matemática, valedera para la presente investigación, porque se requiere investigar los niveles de eficiencia administrativa, calidad del servicio y su asociación con la satisfacción que poseen los consumidores de un servicio de agua potable expedido por una entidad pública, que nos indique plantear medidas correctivas sobre la marcha administrativa de un servicio público como es el que se está investigando.

Por otro lado, se usó el método hipotético deductivo que refiere a las suposiciones que realiza el investigador para anticiparse a las soluciones de los fenómenos estudiados como señala Gianella (1995) “Consiste en un procedimiento que intenta dar respuesta a los distintos problemas que se plantea la ciencia a través de la postulación de hipótesis que se toman como verdaderas, no habiendo ninguna certeza acerca de ellas” (pág. 1). Siendo útil para direccionar la investigación a partir de los métodos: inductivo y deductivo que marcan un camino hacia el análisis de los resultados y la presentación de los mismos que puede ser de lo particular a lo general (inductivo) o de la general a lo particular (deductivo) de las

variables de estudio como son la eficiencia administrativa y la satisfacción de las personas que hacen uso de un servicio público.

#### **2.4 Definición de términos básicos**

Eficiencia:

“Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (Fernandez-Rios & Sánchez, 1997).

Eficiencia administrativa:

Es la capacidad de una organización para utilizar de manera óptima los recursos disponibles con el fin de lograr los objetivos establecidos, implica utilizar los recursos (como el tiempo, el dinero, el personal, los materiales, etc.) de manera eficiente y efectiva, evitando desperdicios y logrando los resultados deseados en el menor tiempo posible. (Zakir, Soemarno, Setyo Leksono, & Tamsil, 2019)

Fiabilidad

Es la “Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa” (Reyes-Zavala & Véliz-Valencia, 2021, pág. 577)

Capacidad de respuesta:

“Disposición de atender a las necesidades de la persona usuaria y de proporcionar un servicio pronto y oportuno” (Reyes-Zavala & Véliz-Valencia, 2021, pág. 578).

Seguridad:

“Conocimiento por parte de los/as servidores/as y su habilidad de inspirar confianza sobre lo que están realizando” (Reyes-Zavala & Véliz-Valencia, 2021, pág. 578).

Empatía:

“La capacidad de percibir y comprender los requerimientos, mediante la identificación de los mismos y la atención individualizada a la persona usuaria” (Reyes-Zavala & Véliz-Valencia, 2021, pág. 578).

Elementos tangibles:

“Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio” (Reyes-Zavala & Véliz-Valencia, 2021, pág. 578).

Satisfacción de usuarios

Andreassen (1977) señala que es “el grado de ajuste de las necesidades y deseos de los clientes con el rendimiento de los productos y servicios ofrecidos por las empresas” (Angulo & Peralta, 2018, pág. 17).

Servicio recibido

Se refiere al grado de satisfacción que tienen el usuario por el servicio recibido en cuanto a cubrir determinadas necesidades del servicio de agua potable como: cantidad, calidad cobertura, tarifa entre otros (Angulo Angulo & Peralta Cabrera, 2016).

Prestador de servicio

Es un concepto que expresa la satisfacción de las prestaciones de servicio que realiza el área encargada de la administración de agua potable, significa la percepción en cuanto a su atención administrativa de quejas, reclamos problemas; conocimiento de normativas de funcionamiento, las opiniones sobre el personal de su capacidad técnica/administrativa, honestidad y transparencia. (Angulo Angulo & Peralta Cabrera, 2016).

Agua potable:

El agua potable es agua que ha sido tratada para eliminar cualquier contaminante que pueda ser dañino para la salud. (Tito, y otros, 2020).

Servicio de agua potable.

El servicio de agua potable es el abastecimiento de agua tratada apta para el consumo humano a una población rural o urbana (Angulo Angulo & Peralta Cabrera, 2016, pág. 24)

Municipalidad:

Los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo

elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. (Congreso de la república (Congreso de la República, 2003)

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

La eficiencia administrativa tiene relación de manera significativa con la satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

**HE1:** La fiabilidad en la eficiencia administrativa tiene relación de manera significativa con la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.

**HE2:** La capacidad de respuesta en la eficiencia administrativa tiene relación de manera significativa con la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.

**HE3:** La seguridad en la eficiencia administrativa tiene relación de manera significativa con la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.

**HE4:** La empatía en la eficiencia administrativa tiene relación de manera significativa con la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.

**HE5:** Los elementos tangibles en la eficiencia administrativa tienen relación de manera significativa con la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.

## **2.6 Operacionalización de las variables**

### **Tabla 1**

*Operacionalización de las variables eficiencia administrativa y satisfacción del usuario*

## 2.6.1 Matriz de operacionalización de la variable 1: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>EFICIENCIA ADMINISTRATIVA</b> Es la capacidad de una organización para utilizar de manera óptima los recursos disponibles con el fin de lograr los objetivos establecidos (...)(Zakir et al., 2019)	De acuerdo al modelo <b>SERVQUAL</b> adaptado por Franceschini et al. (2010) a los servicios de agua, se ha considerado las dimensiones de esta variable.	Fiabilidad	Visión sobre servicio de agua. Buena imagen de empleados del área.	1, 2
		Capacidad de respuesta	Prestación de un buen servicio del personal. Cumplimiento de horarios del personal. Servicio personalizado del servicio.	3, 4, 5
		Seguridad	Satisfacción con el tiempo de espera en la atención del servicio. Rapidez del personal ante solución de quejas o reclamos.	6, 7
		Empatía	Actitud amable del personal cuando se solicita el servicio. Vocabulario adecuado del personal para comunicarse.	8, 9
		Elementos Tangibles	Cuenta el área encargada con instalaciones/infraestructuras cómodas. Cuenta el área encargada con maquinarias, muebles y equipos el área encargada. La calidad y estado actual de instalaciones del servicio de agua.	10, 11, 12

## 2.6.2 Matriz de operacionalización de la variable 2: SATISFACCION DE USUARIOS

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p><b>SATISFACCIÓN DE USUARIOS</b></p> <p>Andreassen (1977) señala que es “el grado de ajuste de las necesidades y deseos de los clientes con el rendimiento de los productos y servicios ofrecidos por las empresas” (Angulo &amp; Peralta, 2018, pág. 17)</p>	<p>Se considera el modelo teórico de la atribución causal de Heider</p>	<p>Servicio recibido</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad</li> <li>• Cantidad</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Cobertura y Tarifa.</li> </ul>	<p>1 al 7</p>
	<p>(1958) para las dimensiones de esta variable</p>	<p>Servicio recibido</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobranzas</li> <li>• Derechos</li> <li>• Reclamos</li> <li>• Conocimiento de reglamento</li> <li>• Rapidez en la solución</li> <li>• Capacidad del personal</li> <li>Honestidad y confianza</li> </ul>	<p>8 al 20</p>

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

##### 3.1.1 Enfoque de investigación.

El enfoque de investigación es cuantitativo, puesto que los fenómenos analizados son medibles y predecibles para lo que utilizan la estadística, además la información será recopilada en un momento del tiempo que se procesará datos para ensayar la verificación de las hipótesis planteadas.

##### 3.1.2 Tipo de investigación.

La investigación es básica, debido a que se inicia con un marco teórico y permanece en él manifestando una explicación de los resultados que se obtendrá en la investigación, pues tiene la intención de mejorar el conocimiento sobre las variables abordadas, para que de esa manera se puedan generar nuevos resultados que tengan la capacidad de ser un beneficio social.

##### 3.1.3 Nivel de investigación.

El nivel de investigación es descriptivo – relacional, por lo que conlleva en primer lugar a describir las investigaciones de cada una de las variables y luego se verificara la relación o grado de asociación que existe entre ellas.

##### 3.1.4 Diseño de investigación.

El diseño de investigación es no experimental el cual se sustenta en la descripción de los fenómenos tal como ocurren naturalmente en donde no se realizará la manipulación de ninguna de las variables, por lo tanto, no se modificará a ninguna de ellas en búsqueda del resultado.

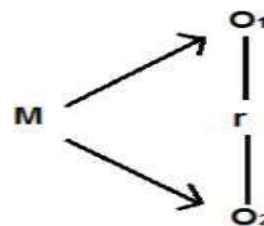
A continuación, el diseño propuesto para la presente investigación:

M = muestra

r = relación

O1 = variable 1: Eficiencia administrativa

O2 = variable 2: Satisfacción en usuarios



### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población

La población de estudio que correspondiente a la presente investigación estará conformada por 149 usuarios del servicio de agua potable de la Asociación 21 de enero I etapa de la municipalidad distrital de Huaura.

#### 3.2.2 Muestra

Se aplicó la fórmula para poblaciones finitas y de esta manera conocer el tamaño de la muestra obteniendo una cantidad de 108 usuarios del servicio de agua potable, a quienes se le aplicará los instrumentos de recolección de datos.

El procedimiento para obtener la muestra fue la siguiente:

$$N = 149$$

$$1-\alpha = 95\%$$

$$Z = 1.96$$

$$\text{Error muestral} = 5\% = 0,5$$

$$p = 0,5$$

$$q = 1-p = 0.5$$

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

$$n_o = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 149}{0,05^2 (149) + 196 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{3,8416 \times 37.5}{0,3725 + 0.9604} = \frac{144.06}{1.3329} = 108$$

Se procedió a utilizar el muestreo probabilístico aleatoria para seleccionar de manera que todos los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser encuestados y de esta manera sea representativa de la población total.

**Tabla 2**

*Muestra poblacional para poblaciones finitas*

<b>MANZANA</b>	<b>POBLACION</b>	<b>MUESTRA</b>
A	16	12
B	9	6
C	7	5
D	9	6
E	11	8
F	17	12
G	16	12
H	7	5
I	5	4
J	9	6
K	5	4
L	18	13
M	9	6
N	9	6
O	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>108</b>

**Nota:** Padrón de usuarios del servicio de agua potable de la Municipalidad Distrital de Huaura, Subgerencia de servicio de agua y alcantarillado. 2023.

De acuerdo al factor obtenido 0,72 se ha estratificado la muestra probabilística de acuerdo a la población, alcanzando los 108 usuarios del servicio de agua potable en dicho sector.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

#### **3.3.1 Técnicas.**

La técnica que se empleó fue la encuesta, porque es aquella técnica muy comúnmente utilizada en investigaciones cnatitativas, donde se plantean una serie de preguntas relacionadas con las variables que se desean analizar. Estas preguntas deben estar en línea con el problema de investigación y las hipótesis planteadas. (Gómez, 2023)

Así mismo se empleó como instrumento el cuestionario, para la variable 1 Eficiencia administrativa, se trabajó con la Escala Likert, con el objetivo de medir en el sector a estudiar, fue elaborada por Hernández Viera (2022) .

Así mismo para la Variable 2: Satisfacción en usuarios se utilizó la Escala ordinal de satisfacción del usuario con el objetivo de conocer la satisfacción del usuario del servicio de agua potable del distrito de Huaura comprobando su confiabilidad por la tesista.

### 3.3.2 Instrumentos.

#### *Ficha Técnica del Instrumento 1*

<b>Nombre</b>	: Cuestionario de Eficiencia administrativa
<b>Autor y año</b>	: Franceschini et al. (2010)
<b>Adaptación</b>	: Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2016)
<b>Objetivo</b>	:Evaluar la eficiencia administrativa “calidad de servicio” desde la percepción del usuario del servicio público de agua potable ofrecido por la Municipalidad distrital de Huaura.
<b>Administración</b>	: Presencial
<b>Tiempo</b>	: 10 minutos
<b>Sujetos de aplicación</b>	: El cuestionario es aplicable a usuarios del servicio de agua potable.
<b>Descripción</b>	: El instrumento fue organizado para ser aplicado a usuarios del servicio de agua potable, adaptación del modelo SERVQUAL en los servicios de agua por Franceschini et al. (2010), en base a las cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; constituido por 12 afirmaciones (ítems) que mide la Eficiencia administrativa.
<b>Calificación</b>	: Se ha establecido los criterios siguientes:

<b>Escala de conversión</b>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**Interpretación o baremos:** Según los rangos se logró obtener la tipificación de las puntuaciones.

CRITERIOS	GENERAL	Fiabilidad	Capacidad requerida	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles
Pésimo	12 a 28	2 a 4	3 a 7	2 a 4	2 a 4	3 a 7
Regular	29 a 44	5 a 7	8 a 11	5 a 7	5 a 7	8 a 11
Bueno	45 a 60	8 a 10	12 a 15	8 a 10	8 a 10	12 a 15

**Propiedades métricas: Validez:** La opinión de expertos es un método útil para examinar la validez de una investigación científica, definida como "las opiniones informadas de personas con experiencia en un tema determinado, revisadas por otros profesionales calificados y reconocidos en el campo ..." (Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez, 2008).

La adaptación del instrumento fue desarrollada por Reyes-Zavala y Veliz-Valencia a través de la evaluación de expertos como método para evaluar la validez de tres (03) expertos quienes dieron opiniones positivas sobre el cuestionario previamente desarrollado con base en el marco teórico.

**Confiabilidad:** El alfa de Cronbach se utilizó como método estadístico para confirmar la confiabilidad de un instrumento previamente validado y construido. El alfa de Cronbach es "una forma de evaluar la confiabilidad comparando la cantidad de varianza o covarianza común entre los ítems que componen un instrumento con la cantidad de varianza común" (Collins, 2007).

Para su confiabilidad **se tuvo que aplicar** una prueba piloto al 20% en una población parecida a la del estudio mediante Alfa de Cronbach, se obtuvo como coeficiente para la variable: Eficiencia administrativa ( ,913)

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	12

**Ficha Técnica del Instrumento 2**

- Nombre** : Encuesta de Satisfacción de los usuarios del servicio de agua
- Autores y año** : Angulo y Peralta (2018)
- Objetivo** : Evaluar la Satisfacción del usuario del servicio de agua potable de la Municipalidad distrital de Huaura.
- Administración** : presencial
- Tiempo** : 15 minutos
- Sujetos de aplicación** : Usuarios del servicio de agua potable.
- Descripción** : Es un instrumento de medición que comprende 20 ítems en dos dimensiones: (1) servicio recibido y (2) prestadora del servicio. Se utiliza para calificar la escala de Likert.
- Calificación** : Se ha establecido los criterios siguientes:

Escala de calificación	Muy baja	Baja	Media	Buena	Muy buena
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**Interpretación o baremos:** Según los rangos se logró obtener la tipificación de las puntuaciones.

CRITERIOS	GENERAL	SERVICIO RECIBIDO	PRESTADOR DEL SERVICIO
Baja	20 a 47	7 a 16	13 a 30
Moderada	48 a 73	17 a 26	31 a 48
Alta	74 a 100	27 a 35	49 a 65

**Propiedades métricas:**

**Validez:** Usar el método de juicio de expertos permite la revisión por pares, quienes deben evaluar dos criterios de

calidad: validez y confiabilidad (Cabero Almenara & Llorente Cejudo, 2013). La tarea básica del experto es eliminar aspectos innecesarios, incluidos los importantes, y/o cambiar aquellos aspectos que así lo requieran.

El autor presento una ficha para la validación de instrumento, la evaluación consistía en asignar (colocar en el cuadro adjunto), un valor a cada instrumento según la siguiente escala (Escala de Likert).

1: Excelente, 2: Muy bien, 3: Bien, 4: Regular, 5: Deficiente.

EVIDENCIA:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total de fila
Edgar U. Arana Herrera	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	12
Luis A. Corrán Pérez	2	1	2	2	1	2	3	1	1	2	17
José L. Mendoza Viquez	4	2	2	2	2	1	1	2	1	2	19
Antonio E. Mendoza Huarecha	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	18
Claudia L. Cabrera Soriano	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21
Milarka C. Siano Correa	2	3	2	3	4	3	2	1	1	1	22
Sosán G. Alcalde Paredes	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	11
Juan C. Mestanza Jiraygui	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	12
Katerine M. Quispe Briones	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13
Katerine J. Mischán Huacho	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	13
Bacio M. Campos Ocas	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	16
Elvira Acosta Solano	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	15
Ana P. García Barahona	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	23
María A. Abanto Aliaga	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	23
Deysi Ruiz Fernández	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	16
Total Columna:	20	24	24	25	28	26	26	21	22	24	251
Promedio:	0.67	0.00	0.00	0.33	0.33	0.33	0.67	0.00	0.33	0.00	0.67

**Confiabilidad:** En un sentido amplio, la validez se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2003). Para determinar que un instrumento es apropiado y puede usarse con total confianza, debe cumplir dos requisitos: confiabilidad, validez y un valor alfa de Cronbach mayor a 0,5. Cuanto más cerca está del consenso, más confiable es la investigación (González Alonso & Pazmiño Santacruz, 2015).

La encuesta se diseñó con 20 preguntas y utilizó una escala de calificación Likert. Luego se creó un formato para validar el instrumento de encuesta y administrarlo a quince (15) estudiantes del ciclo de la carrera de Ingeniería Civil UPN 10 (Angulo Angulo & Peralta Cabrera, 2016). Luego se determinó la confiabilidad (alfa de Cronbach), con el pilotaje

realizada a una población de usuarios obteniendo como resultado final que es confiable al 95%

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,9505	15

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleó el software SPSS Statistical Package for the Social Sciences - SPSS 26 versión (prueba) y Excel obteniendo la base de datos respectiva.

Se procedió a calcular los valores, agrupándolos según el nivel y objetivo general y específicos de la investigación.

Se elaboró las tablas y figuras a partir de las técnicas estadísticas como las tablas de distribución de frecuencias y porcentajes, de esta forma se estará preparando para el análisis estadístico descriptivo y analítico.

Se realizó el análisis descriptivo de ambas variables a nivel general y específico utilizando estadística descriptiva de distribución de frecuencias.

Se utilizó el estadístico de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman para el cálculo de la correlación de ambas variables y de esta manera contrastar las hipótesis de investigación.

Por último, se organizó las tablas de correlación considerando el objetivo general y específicos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

Características de la población de estudio

**Tabla 3**

*Características sociodemográficas de la población de estudio*

<b>Edad</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Joven (18 a 29)	17	15.7
Adulto (30 a 59)	75	69.4
Adulto mayor	16	14.8
<b>Sexo</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Masculino	67	62.0
Femenino	41	38.0
<b>Ocupación</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Negocio propio	52	48.1
Estudiante	9	8.3
Taxista	9	8.3
Construcción	11	10.2
Ama de Casa	17	15.7
Otros	10	9.3
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100.0</b>

**Nota:** Se muestra la edad, sexo y ocupación.

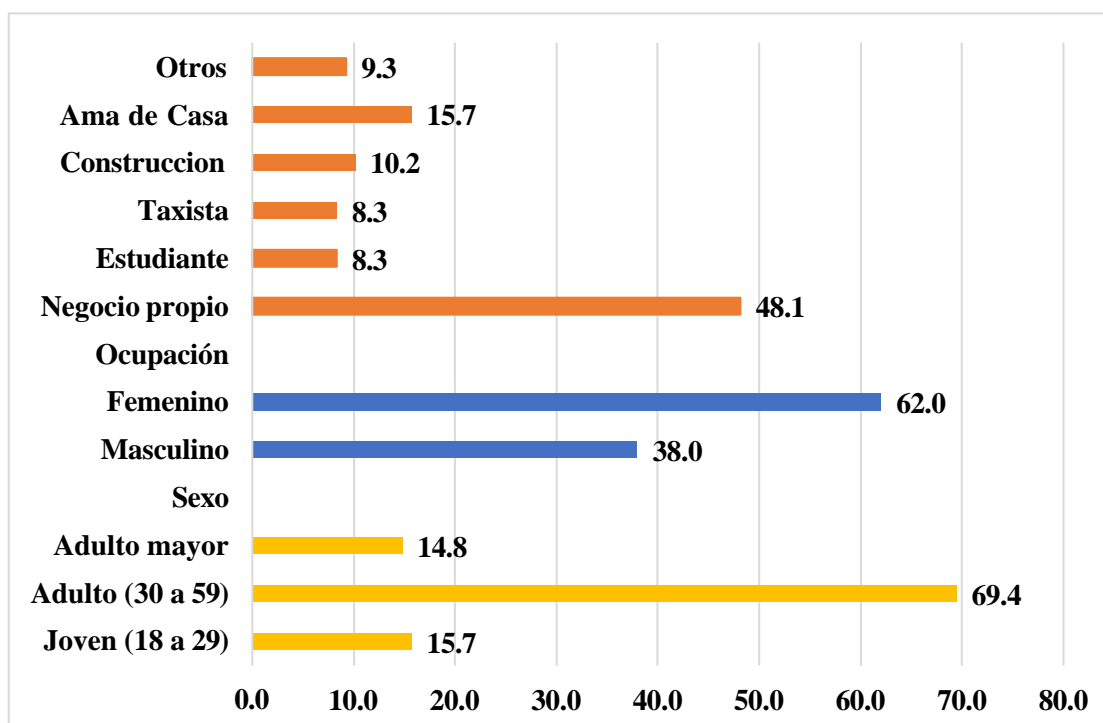
Se observa un conjunto de características socio demográficas en la tabla 3, en relación a la **edad**, destaca un 69.4% pertenecen al grupo de adultos, y el 15.7% jóvenes, por ello se puede ver que la mayor presencia de usuarios son jóvenes y adultos.

Con respecto al **sexo**, se agruparon a los usuarios, con un 62.0% la población de sexo masculino y con un 38.0% la población femenina, por ello se puede ver que la mayor presencia de varones como jefes de familia sin descartar la familia que son conducidas por la familia.

Según su **ocupación**, el 48.1% indica que cuentan con un negocio propio. Seguido a ello se encuentran las amas de casa con un 15.7%, continuando encontramos el 10.2% de usuarios que trabajan en construcción, por otro lado, el 8.3% de usuarios corresponden a los estudiantes y finalmente el 8.3% de taxistas.

**Figura 7**

*Características sociodemográficas de los usuarios*



**Nota:** muestra gráfica de edad, sexo y ocupación.

#### 4.1.1 Análisis univariado de la variable 1: Eficiencia administrativa

**Tabla 4**

*Niveles de eficiencia administrativa de la población de estudio*

	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	39	36,1
Regular	43	39,8
Bueno	26	24,1
Total	108	100,0

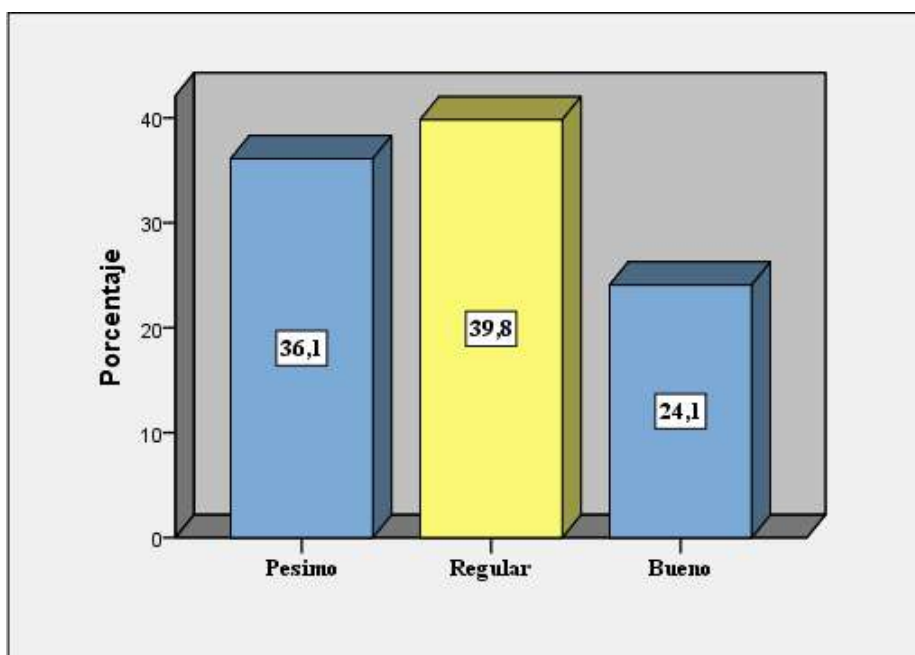
**Nota:** Se muestra tres niveles de eficiencia administrativa según el modelo de Franceschini et al.

En la tabla 4, se predice que la percepción de los usuarios sobre **la eficiencia administrativa** es **regular** con el 39.8%, entendiendo que la eficiencia administrativa es la capacidad de una organización o entidad para lograr sus objetivos de manera efectiva y con el uso óptimo de los recursos disponibles. El 36.1% mencionan que es pésimo, es decir; existe mucha deficiencia en la administración del servicio de agua potable, mostrando descontento ante la municipalidad y por último el 24.1%, observan que la municipalidad cuenta con una buena eficiencia administrativa, teniendo un equilibrio entre trabajadores y usuarios.

Para una mejor visualización se presenta el siguiente gráfico.

**Figura 8**

*Niveles de eficiencia administrativa de la población de estudio*



**Nota:** Se muestra tres niveles de eficiencia administrativa según el modelo de Franceschini et al.

## Resultados de las dimensiones de la variable 1: Eficiencia Administrativa

**Tabla 5**

*Dimensiones de la variable Eficiencia Administrativa*

Dimensiones de Eficiencia Administrativa	<u>Pésimo</u>		<u>Regular</u>		<u>Bueno</u>	
	f	%	f	%	f	%
Fiabilidad	41	38	36	33.3	31	28.7
Capacidad de respuesta	41	38	29	26	29	35.2
Seguridad	41	38	37	34.3	30	27.8
Empatía	31	28.7	28	25.9	49	45.4
Elementos tangibles	60	55.6	31	28.7	17	15.7

**Nota:** Elaboración propia.

En la tabla 5, se tiene la información de las cinco dimensiones de la variable; en relación a la **dimensión fiabilidad**, es un factor importante a considerar en muchas situaciones, como la elección de un proveedor de servicios o la confianza en una persona para cumplir con sus responsabilidades. En base a lo mencionado, se obtuvo un porcentaje mayoritario de 38% de usuarios que señalan el nivel pésimo, sin embargo, existe un índice muy cercano con el 33.3% de un nivel regular, en donde nos da como dato preocupante.

Por otro lado, la **dimensión capacidad de respuesta**, se refiere a la habilidad de proporcionar respuestas adecuadas y relevantes a las preguntas o solicitudes de los usuarios. Se obtuvo con mayor relevancia un 38%, que representa el nivel pésimo, seguido por el porcentaje de 35.2% un nivel bueno y finalmente, el nivel regular con un 26%, que refiere a una buena atención del personal a los usuarios.

También, la **dimensión seguridad**, implica implementar medidas y prácticas para proteger los datos y recursos de una organización, garantizando la continuidad y eficiencia de los procesos administrativos. Se obtuvo con mayor relevancia un 38%, de nivel pésimo, seguido por el porcentaje de 34.3% un nivel regular, el nivel bueno con un 27.8%, que refiere a una conducción de seguridad factible para ellos.

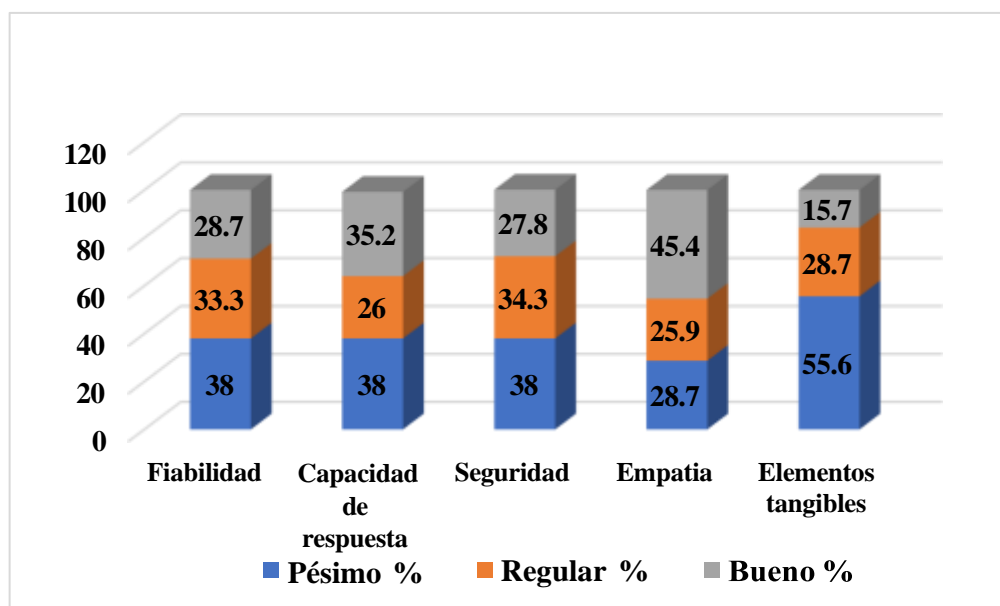
Asu vez, la **dimensión empatía**, responde a ofrecer consuelo, apoyo y comprensión a quienes lo necesitan, lo que puede contribuir a construir relaciones más sólidas y saludables. Se obtuvo con mayor relevancia un 45.4%, de nivel bueno, seguido por el porcentaje de 28.7% un nivel pésimo y finalmente, el nivel regular con un 25.9%, que refiere a una actitud amable del personal al usuario.

Finalmente, la **dimensión elementos tangibles**, pueden referirse a los recursos físicos y materiales que se utilizan para llevar a cabo las actividades administrativas de una organización. Se obtuvo con mayor relevancia un 55.6%, que representa al nivel pésimo, seguido por el porcentaje de 28.7% un nivel regular y finalmente, el nivel bueno con un 15.7%, que refiere la existencia adecuada de calidad de las instalaciones de agua potable.

En resumen, es importante resaltar que de las cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) la única que dio como resultado “bueno” fue la dimensión de la empatía comprobando que el personal encargado de esa área cumple en brindar adecuadamente la información y de manera comprensiva a los usuarios. Esta información permite equilibrar las respuestas que se ha obtenido a nivel general como pésima administración convirtiéndola en una regular eficiencia administrativa.

**Figura 9**

*Dimensiones de la eficiencia administrativa*



**Nota:** Se observa las cinco dimensiones de la eficiencia administrativa según Franceschini.

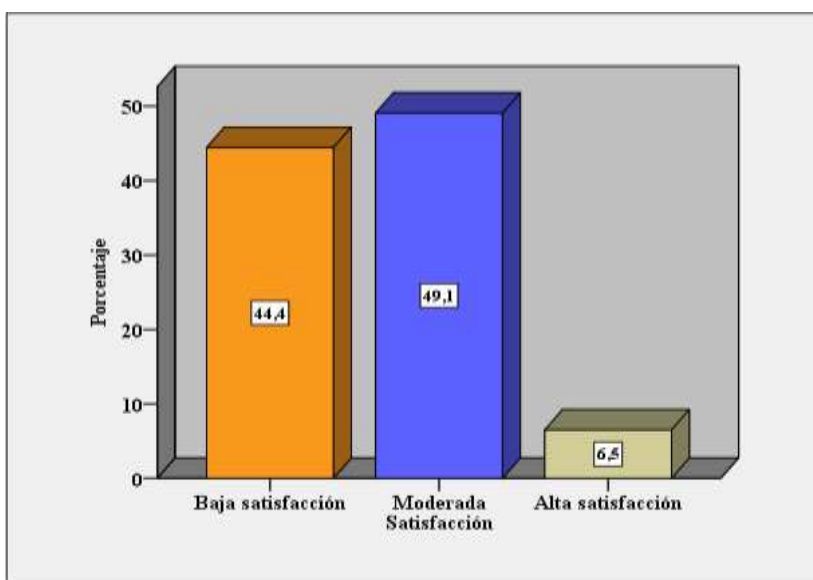
## 4.1.2 Análisis univariado de la variable 2: Satisfacción en usuarios

**Tabla 6***Niveles de satisfacción en la población de estudio*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción	48	44,4
Moderada satisfacción	53	49,1
Alta satisfacción	7	6,5
Total	108	100,0

**Nota:** Se precisa los niveles de satisfacción en usuarios según Angulo y Peralta

En la tabla 6, se predice la predominancia de **la satisfacción en usuarios del agua potable como moderada** con el 49.1%, entendiendo que la satisfacción se refiere a la medida en que las expectativas y necesidades de los usuarios son cumplidas o superadas, generando un sentimiento positivo y de satisfacción. El 44.4%, perciben una baja satisfacción, indicador cercano a las respuestas de moderada satisfacción. Por último, un 6.5% mencionan que existe una alta satisfacción en la población respecto al servicio de agua potable.

**Figura 10***Niveles de satisfacción de la población de estudio*

**Nota:** Se muestra los niveles de satisfacción calculados.

## Resultados de las dimensiones de la variable 2: Satisfacción en Usuarios

**Tabla 7**

*Niveles de satisfacción en usuarios según sus dimensiones*

Dimensiones de la Satisfacción en usuarios	Baja	Moderada	Alta
	%	%	%
Servicio recibido	32.4	60.2	7.4
Prestador del servicio	49.1	44.4	6.5

**Nota:** Se muestra los niveles de satisfacción en usuarios según dimensiones (Con respecto al servicio recibido y con respecto al prestador de servicios).

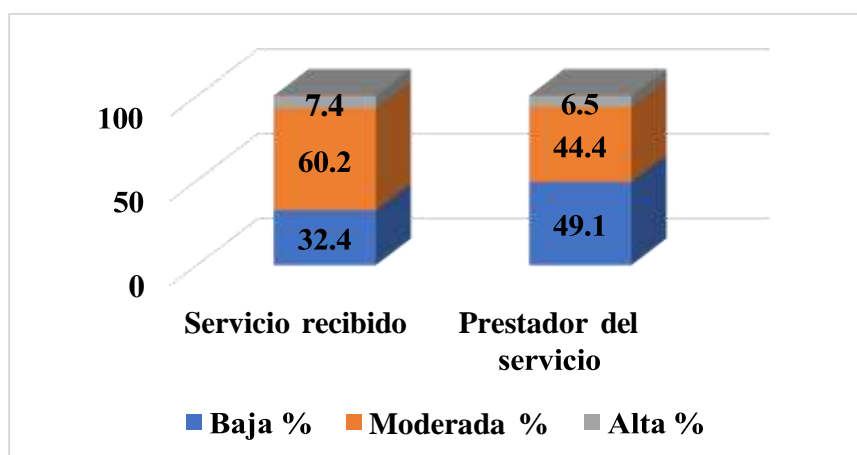
En la tabla 7, se tiene la información de las dos dimensiones de la variable; en relación a la **dimensión con respecto al servicio recibido**, es un factor importante a considerar en muchas situaciones, como la calidad del servicio, el acceso al servicio, su continuidad y el costo del servicio. En base a lo mencionado, se obtuvo un porcentaje mayoritario de 60.2% que representa la satisfacción de nivel moderada, sin embargo, existe un índice muy cercano con el 32.4% de una baja satisfacción siendo un dato preocupante.

Por otro lado, la **dimensión con respecto al prestador de servicios**, se refiere a la cobertura del servicio, eficiencia operativa y la equidad en acceso. Se obtuvo con mayor relevancia un 49.1%, manifiesta una baja satisfacción de la administración municipal, seguido por el 44.4% un nivel moderada y finalmente, el nivel alto con un 6.5%, que refiere a una buena satisfacción del servicio de agua potable.

En resumen, es importante resaltar que de las dos dimensiones:

**Figura 11**

*Dimensiones del servicio de agua potable en la población de estudio*



**Nota:** Se muestra los niveles de satisfacción en usuarios según dimensiones (Con respecto al servicio recibido y con respecto al prestador de servicios).

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Contrastación de hipótesis estadística general.

#### Formulación de la Hipótesis general

**Ha:** Existe relación significativa entre la eficiencia administrativa y la satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023

**Ho:** No existe relación significativa entre la eficiencia administrativa y la satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023

#### Establecer nivel de significancia

Se tiene como nivel de significancia un  $\alpha$  de 5% lo cual corresponde al 0,05.

Para contrastar las hipótesis correspondientes se ha empleado como valor al  $\alpha$  de 5% tomando en cuenta las siguientes definiciones:

Un  $p \geq 0.05$ , corresponde a la aceptación de la Ho

Un  $p < 0.05$ , corresponde a la aceptación de la Ha

Desarrollando el proceso de correlación, se tiene:

**Tabla 8**

*Correlación de Rho de Spearman de eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario*

		Eficiencia administrativa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,661**
	administrativa Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
	Coeficiente de correlación	,661**	1,000
	Satisfacción del usuario Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia.

## Interpretación de los resultados

Considerando la tabla 8, se observa el valor  $p = 0,000$ , el cual es menor al  $\alpha = 0,05$ , se puede determinar que existe una relación significativa entre eficiencia administrativa y satisfacción en usuarios. La intensidad de la relación obtenida es de 0,661, correlación positiva moderada; por lo que se rechaza la hipótesis nula, quedando: A mayor eficiencia administrativa, entonces mayor será el nivel de satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023, quedando demostrada la hipótesis general.

### 4.2.1. Contrastación de hipótesis estadísticas específicas.

#### Formulación de la Hipótesis específica 1

**Ha1:** Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023

**Ho:** No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023

#### Establecer nivel de significancia

Se tiene como nivel de significancia un  $\alpha$  de 5% lo cual corresponde al 0,05.

Para contrastar las hipótesis correspondientes se ha empleado como valor al  $\alpha$  de 5% tomando en cuenta las siguientes definiciones:

Un  $p \geq 0,05$ , corresponde a la aceptación de la Ho

Un  $p < 0,05$ , corresponde a la aceptación de la Ha

**Tabla 9**

*Correlación de Rho de Spearman de fiabilidad y la satisfacción del usuario*

		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,618**
	Fiabilidad Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
	Coeficiente de correlación	,618**	1,000
satisfacción	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia.

### Interpretación de los resultados

Considerando la tabla 9, se observa el valor  $p = 0,000$ , el cual es menor al  $\alpha = 0,05$ , se puede determinar que existe una relación significativa entre fiabilidad y satisfacción en usuarios. La intensidad de la relación obtenida es de 0,618, correlación positiva moderada; por lo que se rechaza la hipótesis nula, quedando: A mayor fiabilidad, entonces mayor será el nivel de satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023, quedando demostrada la hipótesis específica 1.

### Formulación de la Hipótesis específica 2

**Ha2:** Existe relación significativa entre la capacidad de respuestas y la satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023

**Ho:** No existe relación significativa entre la capacidad de respuestas y la satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023

### Establecer nivel de significancia

Se tiene como nivel de significancia un  $\alpha$  de 5% lo cual corresponde al 0,05.

Para contrastar las hipótesis correspondientes se ha empleado como valor al  $\alpha$  de 5% tomando en cuenta las siguientes definiciones:

Un  $p \geq 0.05$ , corresponde a la aceptación de la Ho

Un  $p < 0.05$ , corresponde a la aceptación de la Ha

**Tabla 10**

*Correlación de Rho de Spearman de capacidad de respuesta y la satisfacción en usuarios*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,566**
		N	108
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,566**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia.

### Interpretación de los resultados

Considerando la tabla 10, se observa el valor  $p = 0,000$ , el cual es menor al  $\alpha = 0,05$ , se puede determinar que existe una relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción en usuarios. La intensidad de la relación obtenida es de 0,566, correlación positiva moderada; por lo que se rechaza la hipótesis nula, quedando: A mayor capacidad de respuestas, entonces mayor será el nivel de satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023, quedando demostrada la hipótesis específica 2.

### Formulación de la Hipótesis específica 3

**Ha3:** Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023

**Ho:** No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023

### Establecer nivel de significancia

Se tiene como nivel de significancia un  $\alpha$  de 5% lo cual corresponde al 0,05.

Para contrastar las hipótesis correspondientes se ha empleado como valor al  $\alpha$  de 5% tomando en cuenta las siguientes definiciones:

Un  $p \geq 0.05$ , corresponde a la aceptación de la Ho

Un  $p < 0.05$ , corresponde a la aceptación de la Ha

**Tabla 11**

*Correlación de Rho de Spearman de seguridad y la satisfacción del usuario*

		Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,504**
	Seguridad Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
	Coefficiente de correlación	,504**	1,000
Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia.

### Interpretación de los resultados

Considerando la tabla 11, se observa el valor  $p = 0,000$ , el cual es menor al  $\alpha = 0,05$ , se puede determinar que existe una relación significativa entre seguridad y satisfacción en usuarios. La intensidad de la relación obtenida es de 0,504, correlación positiva moderada; por lo que se rechaza la hipótesis nula, quedando: A mayor seguridad, entonces mayor será el nivel de satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023, quedando demostrada la hipótesis específica 3.

### Formulación de la Hipótesis específica 4

**Ha4:** Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023

**Ho:** No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023.

### Establecer nivel de significancia

Se tiene como nivel de significancia un  $\alpha$  de 5% lo cual corresponde al 0,05.

Para contrastar las hipótesis correspondientes se ha empleado como valor al  $\alpha$  de 5% tomando en cuenta las siguientes definiciones:

Un  $p \geq 0,05$ , corresponde a la aceptación de la  $H_0$

Un  $p < 0,05$ , corresponde a la aceptación de la  $H_a$

**Tabla 12**

*Correlación de Rho de Spearman de empatía y satisfacción del usuario*

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,488**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	108	108
		Coefficiente de correlación	,488**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia

### Interpretación de los resultados

Considerando la tabla 12, se observa el valor  $p = 0,000$ , el cual es menor al  $\alpha = 0,05$ , se puede determinar que existe una relación significativa entre empatía y satisfacción en usuarios. La intensidad de la relación obtenida es de 0,488, correlación positiva moderada; por lo que se rechaza la hipótesis nula, quedando: A mayor empatía, entonces mayor será el nivel de satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023, quedando demostrada la hipótesis específica 4.

### Formulación de la Hipótesis específica 5

**Ha5:** Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023

**Ho:** No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023.

### Establecer nivel de significancia

Se tiene como nivel de significancia un  $\alpha$  de 5% lo cual corresponde al 0,05.

Para contrastar las hipótesis correspondientes se ha empleado como valor al  $\alpha$  de 5% tomando en cuenta las siguientes definiciones:

Un  $p \geq 0.05$ , corresponde a la aceptación de la  $H_0$

Un  $p < 0.05$ , corresponde a la aceptación de la  $H_a$

**Tabla 13**

*Correlación de Rho de Spearman de elementos tangibles y la satisfacción del usuario*

		Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,527**
		N	108
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,527**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	108

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia.

**Interpretación de los resultados**

Considerando la tabla 13, se observa el valor  $p = 0,000$ , el cual es menor al  $\alpha = 0,05$ , se puede determinar que existe una relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción en usuarios. La intensidad de la relación obtenida es de 0,527, correlación positiva moderada; por lo que se rechaza la hipótesis nula, quedando: A mayores elementos tangibles, entonces mayor será el nivel de satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023, quedando demostrada la hipótesis específica 5.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

Los autores han conceptualizado a la eficiencia como la capacidad de la organización para lograr los objetivos establecidos de manera óptima, minimizando los costos, el esfuerzo y maximizando el rendimiento, se trata de hacer las cosas de la manera más efectiva y productiva posible, utilizando los recursos disponibles de manera inteligente y obteniendo los mejores resultados posibles. Así mismo para lograr la eficiencia, es necesario identificar y eliminar cualquier tipo de desperdicio o ineficiencia en los procesos.

Además, la eficiencia implica la capacidad de adaptarse y responder rápidamente a los cambios y desafíos que puedan surgir en los actuales tiempos (Simon, 1947). Teniendo en cuenta lo mencionado, se encontró que la municipalidad distrital de Huaura tiene una regular eficiencia administrativa, esto demuestra que en su totalidad los pobladores de la Asociación 21 de enero I etapa de la municipalidad de Huaura no están del todo satisfechos. Así mismo la satisfacción del consumidor es importante porque es la respuesta de complacencia que experimenta el usuario, en relación con un producto o servicio específico, en este caso el servicio de agua potable resulto ser moderada. Este juicio de valor es a corto plazo el que se forma a partir de la evaluación actual de la experiencia de consumo que asumen los beneficiarios a lo largo del tiempo. Entonces cuando un usuario se siente satisfecho, demuestra una buena experiencia de consumo y por lo tanto el cumplimiento de los objetivos de la organización. (Bolton & Drew, 1991, pág. 377).

En relación al **objetivo general de la investigación** se propuso determinar la relación que existe entre la eficiencia administrativa y la satisfacción en usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad, donde se obtuvo una correlación positiva; concluyendo que, a mayor eficiencia administrativa, entonces mayor será el

nivel de satisfacción en dichos usuarios. Estos resultados son parecidos al de Hernández. (2022), quien investigo sobre “Calidad del servicio de agua potable y la satisfacción del usuario en un distrito de la región Piura, 2022”, evidenciando que el 86% de la población conformada por 378 usuarios, afirman estar satisfechos con el servicio brindado, obteniendo una buena correlación entre ambas variables, de este manera reforzando las conclusiones del estudio, queda demostrada la hipótesis específica general.

En relación al objetivo específico 1 de la investigación se determinó asociar la fiabilidad en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable en la población de estudio. Por lo tanto, se obtuvo una correlación positiva; identificando a mayor fiabilidad, entonces mayor será el nivel de satisfacción en usuarios de la municipalidad, donde dicha relación se entiende como la visión de la organización municipal en brindar un servicio de calidad a la población. Coincidente a la de Mejías et al., en Venezuela (2018), quien investigo el “Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento”, evidenciando la calidad del servicio que presta la empresa, tiene un impacto moderado en la satisfacción de sus clientes; lo que permitirá a la gerencia de la empresa, focalizar sus esfuerzos en mejorar la calidad de los servicios, quedando demostrada la hipótesis específica 1.

En relación al **objetivo específico 2 de la investigación** se propuso identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad. Por lo tanto, se obtuvo una correlación positiva; entonces a mayor capacidad de respuesta de los administrativos, mayor será el nivel de satisfacción en usuarios de la población estudiada. Resultado parecido al de Oré et al. (2023) que investigaron “El nivel de satisfacción de los consumidores del servicio de agua potable de la Empresa Seda Huánuco S.A. Con una muestra de 210 usuarios, encontrando una correlación positiva en la dimensión de atención del personal hacia el usuario, donde mencionan realizar la mejora continua a través de capacitar a su personal y formar un compromiso hacia la puntualidad, quedando demostrada la hipótesis específica 2.

En relación al objetivo específico 3 de la investigación se propuso identificar la relación que existe entre la seguridad en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad. Por lo tanto, se ha obtenido una correlación positiva; quedando a mayor seguridad, entonces mayor será el nivel de satisfacción en usuarios de la municipalidad. Coincidente a la de Coloma et al., en Ecuador (2019) quienes estudiaron la “Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel en Ecuador, con una muestra de 524 usuarios, en donde existe una correlación positiva en la dimensión disposición oportuna para resolver problemas, evidenciando que la gestión administrativa y la calidad, son bases conceptuales dentro de las cuales se deben elaborar planes de mejoras y la capacitación del personal involucrado cuyo objetivo será la excelencia en calidad de los servicios de salud de las unidades médicas del primer nivel en el cantón Naranjal, quedando demostrada la hipótesis específica 3.

En relación al **objetivo específico 4 de la investigación** se propuso identificar la relación que existe entre la empatía en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad. Por lo tanto, se ha obtenido una correlación positiva; quedando a mayor empatía, entonces mayor será el nivel de satisfacción en usuarios de la municipalidad. Coincidente con la investigación de Sánchez Contreras en Imperial región Lima (2022), quien desarrolló la investigación sobre “Calidad del servicio de agua potable y su relación con la satisfacción en usuarios domésticos del distrito de Imperial, 2021”, con una muestra de 137 usuarios domésticos, en donde existe una correlación positiva en donde se aprecia que hay una gestión aceptable en la prestación del servicio de agua potable brindada por la empresa prestadora y que esta genera una buena percepción entre sus usuarios domésticos hacía los administrativos en el distrito de Imperial, Cañete quedando demostrada la hipótesis específica 4.

En relación al **objetivo específico 5 de la investigación**, se propuso identificar la relación que existe entre los elementos tangibles en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad. Por lo tanto, se obtuvo una correlación positiva; quedando a mayores elementos tangibles (infraestructura y el estado actual de las instalaciones del agua potable), entonces mayor será el nivel de satisfacción en usuarios de la municipalidad, Concordante con

el estudio de Huamán y Apaza (2020), quienes desarrollaron un estudio comparativo de la “Satisfacción de los usuarios de agua potable en la ciudad del Cusco” de una entidad pública y otra privada evidenciando la relación entre la apreciación sobre la calidad y la percepción de satisfacción por parte de los usuarios de ambos servicios sin embargo ninguno de los ámbitos alcanzan altos grados de satisfacción, quedando demostrada la hipótesis específica 5.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

**Primera:** Primero: Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la eficiencia administrativa y la satisfacción en usuarios correspondientes a la población de estudio, deduciendo: A mayor eficiencia administrativa, entonces mayor será el nivel de satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023, quedando demostrada la hipótesis general.

**Segunda:** Se identificó que existe una relación significativa entre fiabilidad y satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023, confirmando que: A mayor fiabilidad, entonces mayor será el nivel de satisfacción en usuarios, quedando demostrada la hipótesis específica 1 en donde se refiere a la buena imagen, además de la visión de brindar un servicio de calidad a la población.

**Tercera:** Se identificó la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023, confirmando que: A mayor capacidad de respuestas, entonces mayor será el nivel de satisfacción en usuarios quedando demostrada la hipótesis específica 2 en donde alude al compromiso de cumplir con los horarios establecidos para brindar un buen servicio y con ello las expectativas de los usuarios.

**Cuarta:** Se identificó la relación entre seguridad y satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023, confirmando que: A mayor seguridad, entonces mayor será el nivel de satisfacción en usuarios comprobándose la hipótesis específica 3 en

donde se refiere a la atención rápida que brinda la institución y al tiempo de espera durante cualquier reclamo que presentan los usuarios.

**Quinta:** Se identificó la relación significativa entre empatía y satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023, confirmando que: A mayor empatía, entonces mayor será el nivel de satisfacción en usuarios comprobándose la hipótesis específica 4 en donde hace referencia a la actitud del personal encargado y al vocabulario que emplea al dar una respuesta al usuario.

**Sexta:** Se identificó que existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023, quedando demostrada la hipótesis específica 5 en donde se refiere a la infraestructura y el estado actual de las instalaciones del agua potable que incide en las expectativas de los usuarios.

## 6.2 Recomendaciones

Proponer a las autoridades de la municipalidad incluir en su plan estratégico metas y objetivos medibles en cuanto a la satisfacción de los usuarios, así como la implementación de sistemas de seguimiento y evaluación para asegurar que se estén cumpliendo. Además, se debe considerar capacitaciones al personal encargado, para adquirir las habilidades necesarias en la ejecución de sus tareas de manera eficiente.

Plantear al área competente de la municipalidad distrital de Huaura la implementación de un programa de reconocimiento y recompensa permanente al buen desempeño de los administrativos que destaquen en la prestación del servicio de agua potable, esto puede incluir incentivos económicos, reconocimientos públicos, oportunidades de desarrollo profesional técnico y crecimiento dentro de la organización. Estas acciones ayudarán a motivar a los empleados y a mantener su compromiso institucional.

Implementar la participación ciudadana a través de encuestas de satisfacción, reuniones con la comunidad y espacios de diálogo, para obtener retroalimentación directa de los usuarios del servicio de agua potable. Esto permitirá tener una visión más amplia de las expectativas de los usuarios y tomar acciones para mejorar su satisfacción.

Incorporar un sistema que permita dar seguimiento a los reclamos de los ciudadanos de manera organizada como una línea telefónica directa de atención permanente en donde los usuarios tengan la posibilidad de ser atendidos oportunamente y la preparación del personal en el manejo de situaciones de emergencia y en la resolución de problemas relacionados con el servicio de agua potable. Esto ayudará a agilizar el proceso de atención y reducir el tiempo de espera.

Fomentar la transparencia en los procesos relacionados con el servicio de agua potable, esto implica proporcionar información clara sobre los procedimientos, plazos y requisitos, de manera que los usuarios puedan entender fácilmente cómo realizar un reclamo o realizar consultas, se considera que la transparencia ayudará a generar confianza y a reducir la frustración de los usuarios.

Incluir en su plan estratégico la adquisición de sistemas tecnológicos como la informatización de los procesos ante los problemas sanitarios en el servicio, esto puede incluir sistemas de monitoreo en tiempo real, uso de sensores para la detección de fugas y control de calidad del agua, entre otros, que ayudaran a la optimización del servicio, agregado a ello es importante asignar un presupuesto adecuado para llevar a cabo las renovaciones, reparaciones y mejoras necesarias.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- Allca Zambrano , J. R., Céspedes Talavera , J. C., y Fernández Prieto, L. (2016). *La aplicación de los indicadores de gestión y la eficiencia administrativa de la Municipalidad de Santiago de Surco*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Angulo, K., y Peralta, V. (2018). *Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable. ciudad de Cajamarca, 2015*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/84816252.pdf>
- Bolton, R., & Drew, J. (1991). A Multistage Model of Customers' Assessment of Service Quality and Value. *Journal of Consumer Research*, 375-384.
- Buss, A. (1978). Causes and reasons in attribution theory: A conceptual critique. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1311–1321.
- Cabero Almenara, J., y Llorente Cejudo, M. (2013). La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información (TIC). *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, 11-22.
- Collins. (2007). Research Design and Methods. *Encyclopedia of Gerontology*, 433-442.
- Coloma Espinoza, Fajardo Vaca, y Vásquez Fajardo. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *BOLETÍN DE MALARIOLOGÍA Y SALUD AMBIENTAL, LIX (1)*: 9(14), 1-6.
- Crespo Suárez, E. (1982). Los procesos de atribución causal. *Estudios de Psicología*, 35-45.
- Escobar-Pérez, J., y Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 27-36.
- Febres Ramos, & Mercado Rey. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Fournier, S., & Mick, D. (1999). Rediscovering Satisfaction. *Journal of Marketing*, 5-23.

- Franceschini, F., Galetto, M., & Turina, E. (2010). Water and sewage service quality: a proposal of a new multi-questionnaire monitoring tool. *Journal of Water Resources Management*, 3033-3050.
- González Alonso, J. A., y Pazmiño Santacruz, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 62-67.
- Graham, & Messner. (1998). Principals and job satisfaction. *International Journal of Educational Management*, 196-202.
- Hernandez Viera, K. M. (2022). Calidad del servicio de agua potable y la satisfacción del usuario en un distrito de la región Piura, 2022. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Hernández, L., León, C., Miranda, A. d., y Rodríguez, L. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4), 1-23.
- Herrera, J. (2018). Las prácticas investigativas contemporáneas. Los retos de sus nuevos planteamientos epistemológicos. *Revista Scientific-Editorial*, 3(7), 6-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011905>
- Huamán, C., y Apaza, V. (2020). "Satisfacción de los usuarios de agua potable en la ciudad del Cusco". una comparación entre un sector servido por la EPS SEDACUSCO y un sector de servicio independiente, año 2019.: Universidad Andina de Cuzco.
- Jones, E., & Davis, K. (1965). De los actos a las disposiciones El proceso de atribución Percepción personal. *Avances es la psicología social experimental*, 219-266.
- Kelley, H. (1987). Attribution in social interaction. *Lawrence Erlbaum Associates*, 1-26.
- Lawler, E., & Shuttlesworth, J. (1973). Expectancy theory and job behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 482-503.
- Mejías Acosta, A. A., y Manrique Chirkova, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial*, 43-47.
- Mejías, A., Godoy, E., y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40), 2-15. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>
- Millett, J. (1956). *Management in the Public Service*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Morales, V., Hernández-Mendo, A., y Blanco, Á. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología del Deporte*, 137-150.

- Numpaque-Pacabaque, A., y Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 715-720.
- Ore Cierito, L., Suarez, J., Loarte, W., Ore Cierito, J., Falcòn, I., y Orè Cierito, E. (2023). Evaluación de la satisfacción del cliente por los servicios de agua potable de la EPS Seda Huánuco S.A. en la localidad de Tingo María. *Revista Científica y Tecnológica Fito Vida*, 2(2), 9-13. doi:<https://doi.org/10.56275/fitovida.v2i2.22>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Retailing*, 12-37.
- Parasuraman, Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations As a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research. *Journal of Marketing*, 111-124.
- Parsons, & Broadbridge. (2006). Job motivation and satisfaction: Unpacking the key factors for charity shop managers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 121-131.
- Ramirez Cardona, C. (1987). El concepto de eficiencia y su importancia en la Administración Pública. *Revista Escuela de Administracion de Negocios*, 7-11.
- Ramos Inga, D. (2020). Habilidades directivas y la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Oyón 2019. 1-13. Oyón. Univeridad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4200/Flor%20Victoria%20Pichilingue%20Nu%c3%bllez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reboloso Pacheco, E., Salvador Ferrer, C., Fernandez Ramirez, B., y Canton Andres, P. (2004). Análisis y ampliación del SERVQUAL en los servicios universitarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 355-373.
- Rey Martin, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 139-153.
- Rey Martín, C. (2019). La satisfaccion del usuario: un concepto en alza. *Facultad de Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Barcelona*, 3(2000), 139-153.
- Reyes-Zavala, L., y Véliz-Valencia, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Revista Polo del Cponocimiento*, 6(4), 570-591.
- Rojas, M., Jaimes, L., y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en. *Espacios*, 39(6), 11-26. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

- Sanchez Contreras, G. A. (2022). Calidad del servicio de agua potable y su relación con la satisfacción en usuarios domésticos del distrito de Imperial, 2021. Lima, Perú.
- Tejada Sílva, L. M. (2019). *Servicio municipal de abastecimiento de agua potable para el distrito de Santa Rosa, Jaén 2019*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Tello Celis, R. (2021). Acceso al servicio de agua potable y satisfacción de los usuarios de la empresa Seda Loreto S.A., Yurimaguas – 2021. Universidad Cesar Vallejo.
- Tito, J., Quispe, R., Contreras, A., Casani, M., Huayhua, E., y Zegarra, J. (2020). Nivel de satisfacción del servicio de agua potable en la ciudad de Juliaca, el caso de la urbanización Jorge Chávez. *ÑAWPARISUN*, 1- 6.
- Torero, M., y Pascó-Font, A. (2001). *El impacto social de la privatización y de la regulación de los servicios públicos en el Perú*. Grupo de Analisis para el Desarrollo. N°35
- Vargas, A., y Párraga, S. (Julio de 2020). Eficiencia y Eficacia de los servidores públicos de la Dirección Distrital 13D06 Junín-Bolívar Salud. 1- 89. y Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí.
- Weiner, B. (1982). An attributionally based theory of motivation and emotion: Focus, range, and issues. *In Expectations and actions*, 163-204.
- Zakir, S., Soemarno, Setyo Leksono, A., & Tamsil, A. (2019). The effects of an integrative supply chain strategy on customer service and firm performance: an analysis of direct versus indirect relationships. *Uncertain Supply Chain Management*, 7(3), 517–528. [https://www.growingscience.com/uscm/Vol7/uscm\\_2018\\_34.pdf](https://www.growingscience.com/uscm/Vol7/uscm_2018_34.pdf)
- Zarraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 1-17. y <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968306002>
- Zopiatis, A., & Constanti, P. (2007). Mission impossible? Motivating hospitality managers in Cyprus. *Tourismos*, 31-46.

## 7.2 Fuentes bibliográficas

- Aubert, N., y de Gaulejac, V. (1987). *El coste de la excelencia*. Paidós.
- Fernandez-Rios, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Ediciones Diaz de Santos S.A.

- Gianella, A. (1995). *Introducción a la Epistemología y a la Metodología de la Ciencia*. Editorial Universidad Nacional de La Plata .
- Heider, F. (1958). *La psicología de las relaciones interpersonales*. y Lawrence Erlbaum Associates.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2003). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Educación.
- Herzberg , F. (1963). *Motivation-Higiene Concept and Psychotherapy*. Mental Hygiene.
- Herzberg, Mausner, & Snyderman. (1959). *Motivation to Work*. Nueva York: John Wiley and Sons.
- Martinez-Tur, V., Peiro, J., y Ramos, J. (2001). *Calidad del servicio y satisfaccion del cliente*. y Síntesis.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Narcea Ediciones.
- Peñaloza Ramella, W. (2020). *Vigencia de su enfoque educativo*. Fondo Editorial Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Pérez- Torres, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Vigo: Ideaspropias.
- Ricoeur, P. (1988). *El discurso de la acción*. Cátedra.
- Sánchez González, J. J. (2001). *La administración pública como ciencia: su objeto y su estudio*. Plaza y Valdes Editores.
- Simon, H. A. (1947). *Administrative Behavior: a Study of Decision-Making Processes in Administrative Organization*. Nueva York: Macmillan Company
- Vroom, V. (1964). *Trabajo y Motivación*. John Willey e hijos.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.

### 7.3 Fuentes hemerográficas

- Congreso de la República. (2018). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - LEY N° 27658*. Lima: Presidencia de Consejo de Ministros.
- Congreso de la República. (2019). *PROYECTO DE LEY QUE DEROGA EL DECRETO SUPREMO N°214-2019-EF*. El Peruano.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BCD316201CA9CDC A05258100005DBE7A/\\$FILE/1\\_2.Compendio-normativo-OT.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDC A05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)

Congreso de la República (mayor 2003) Ley Orgánica de Municipalidades N°27972

#### 7.4 Fuentes electrónicas

Banco Mundial. (03 de octubre de 2022). *El agua afecta todos los aspectos del desarrollo y se relaciona con la mayoría de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*. O

<https://www.bancomundial.org/es/topic/water/overview>

Envira (enero 2024) El ciclo de Deming o PDCA ¿en qué consiste?. <https://envira.es/es/el-ciclo-deming-que-consiste-y-como-ayuda-gestion-procesos/>

Freshcaller. (Octubre de 2023). *Satisfacción del cliente*. Freshworks:

[https://www.freshworks.com/es/freshcaller-cloud-pbx/call-center-](https://www.freshworks.com/es/freshcaller-cloud-pbx/call-center-software/satisfaccion-del-cliente-)

[software/satisfaccion-del-cliente-](https://www.freshworks.com/es/freshcaller-cloud-pbx/call-center-software/satisfaccion-del-cliente-)

[definicion/#:~:text=Philip%20Kotler%20define%20la%20satisfacci%C3%B3n,pro](https://www.freshworks.com/es/freshcaller-cloud-pbx/call-center-software/satisfaccion-del-cliente-)

[ducto%20frente%20a%20sus%20expectativas%22.](https://www.freshworks.com/es/freshcaller-cloud-pbx/call-center-software/satisfaccion-del-cliente-)

García Sabater, J., Marín García, J., & Vidal Carreras, P. (2015). *Teoría de las expectativas de Vroom*. <https://riunet.upv.es/handle/10251/53122>

Gómez Adán, V. (23 de Febrero de 2017). *La teoría del Taylorismo*.

[https://es.linkedin.com/pulse/la-teor%C3%ADa-del-taylorismo-v%C3%ADctor-](https://es.linkedin.com/pulse/la-teor%C3%ADa-del-taylorismo-v%C3%ADctor-g%C3%B3mez-ad%C3%A1n)

[g%C3%B3mez-ad%C3%A1n](https://es.linkedin.com/pulse/la-teor%C3%ADa-del-taylorismo-v%C3%ADctor-g%C3%B3mez-ad%C3%A1n)

Gómez, M. C. (11 de Agosto de 2023). *Qué es una encuesta, para qué sirve y qué tipos existen*. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>

Mendez Benavides, R. (22 de Setiembre de 2009). *Modelo de Expectativas del Dr. Victor*

*Vroom*. <https://rogermendezbenavides.blogspot.com/2009/09/modelo-de->

[expectativas-del-dr-victor.html](https://rogermendezbenavides.blogspot.com/2009/09/modelo-de-)

Municipalidad Provincial de Huaura. (2021). *Reglamento de Organización de Funciones (ROF)*. Huaura: Plataforma digital única del Estado Peruano.

<https://www.gob.pe/institucion/munihuaura/informes-publicaciones/2573464->

[reglamento-de-organizacion-de-funciones-rof](https://www.gob.pe/institucion/munihuaura/informes-publicaciones/2573464-)

Pizzo, M. (8 de Abril de 2014). *¿Para qué medimos la satisfacción del cliente?* Obtenido de

Gestiópolis. Portal de Publicaciones del Conocimiento:

<http://www.gestiopolis.com/marketing-2/para-que-medimos-lasatisfaccion-del->

[cliente.htm](http://www.gestiopolis.com/marketing-2/para-que-medimos-lasatisfaccion-del-)

- Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento. (28 de enero de 2021). *Atención a usuarios desde el inicio del Estado de Emergencia por la COVID-19*. Reporte N° 28 – DU: [https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/02/Reporte\\_DU\\_28.01.21.pptx](https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/02/Reporte_DU_28.01.21.pptx)
- Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. (2000). *GLOSARIO DE TÉRMINOS EN GESTIÓN DE LOS SERVICIO DE SANEAMIENTO*. Perú. <https://www.aya.go.cr/centroDocumetacion/catalogoGeneral/Glosario%20de%20t%C3%A9rminos%20Saneamiento%20Ambiental%20y%20Agua.pdf>
- Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. (22 de Junio de 2023). *El 10 % la población peruana no tiene agua potable y 23 % no accede al alcantarillado*. Obtenido de Plataforma digital única del estado peruano : <https://www.gob.pe/institucion/sunass/noticias/781301-el-10-la-poblacion-peruana-no-tiene-agua-potable-y-23-no-accede-al-alcantarillado>
- UNICEF. (18 de junio de 2018). *1 de cada 3 personas en el mundo no tiene acceso a agua potable*. <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/1-de-cada-3-personas-en-el-mundo-no-tiene-acceso-a-agua-potable>
- Vélez Bedoya, A. R. (11 de Febrero de 2015). *Clasicos De La Gerencia 1 181*. Obtenido de Universidad del Rosario,: <https://www.calameo.com/books/003826021a49a590762fd>

**ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
¿De qué manera existe relación entre la eficiencia administrativa y la satisfacción en usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023?	Determinar la relación que existe entre la eficiencia administrativa y la satisfacción en usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023	La eficiencia administrativa tiene relación de manera significativa con la satisfacción en usuarios de la municipalidad distrital de Huaura, 2023	<b>Variable 1:</b> Eficiencia administrativa	<b>X1: Fiabilidad:</b> Visión sobre servicio de agua. Buena imagen de empleados del área.  <b>X2: Capacidad de respuesta:</b> Prestación de un buen servicio del personal. Cumplimiento de horarios del personal. Servicio personalizado del servicio.  <b>X3: Seguridad:</b> Satisfacción con el tiempo de espera en la atención del servicio. Rapidez del personal ante solución de quejas o reclamos.  <b>X4: Empatía:</b>	<b>Diseño de investigación:</b> No experimental. <b>Tipo:</b> Básica.  <b>Nivel:</b> Descriptiva-relacional.  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Población:</b> Está conformado por 149 usuarios del servicio de agua potable de la Asociación 21 de enero I etapa distrito de Huaura. <b>Muestra:</b> Se obtuvo una muestra probabilística aleatoria simple de 108 usuarios del servicio de agua potable, a quienes se les aplicó los instrumentos de
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>			
¿De qué manera existe relación entre la fiabilidad en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023??	Identificar la relación que existe entre la fiabilidad en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.	La fiabilidad en la eficiencia administrativa tiene relación de manera significativa con la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.			
¿De qué manera existe relación entre la capacidad de respuesta en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los	Identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los	La capacidad de respuesta en la eficiencia administrativa tiene relación de manera			

usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023?	usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.	significativa con la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.	<p><b>Variable 2:</b> Satisfacción de usuarios</p> <p><b>X5: Elementos Tangibles:</b> Cuenta el área encargada con instalaciones/infraestructuras cómodas. Cuenta el área encargada con maquinarias, muebles y equipos el área encargada. La calidad y estado actual de instalaciones del servicio de agua.</p> <p>Y1: Servicio recibido: Calidad Cantidad Continuidad Cobertura y Tarifa.</p>	Actitud amable del personal cuando se solicita el servicio. Vocabulario adecuado del personal para comunicarse.	recolección de datos.  <b>Instrumentos:</b> <b>variable 1:</b> Cuestionario de Eficiencia administrativa <b>Autor y año:</b> Franceschini (2010) Adaptación: Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2021)
¿De qué manera existe relación entre la seguridad en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023?	Identificar la relación que existe entre la seguridad en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.	La seguridad en la eficiencia administrativa tiene relación de manera significativa con la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.		<p><b>Instrumento variable 2:</b> Cuestionario sobre Satisfacción en usuarios servicio de agua potable. <b>Autor y año:</b> Angulo y Peralta (2016)</p>	
¿De qué manera existe relación entre la empatía en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023?	Identificar la relación que existe entre la empatía en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.	La empatía en la eficiencia administrativa tiene relación de manera significativa con la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.			
¿De qué manera existe relación entre los	Identificar la relación que existe entre los elementos	Los elementos tangibles en la			

<p>elementos tangibles en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023?</p>	<p>tangibles en la eficiencia administrativa y la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.</p>	<p>eficiencia administrativa tienen relación de manera significativa con la satisfacción en los usuarios del servicio de agua potable de la municipalidad distrital de Huaura 2023.</p>		<p><b>Y2: Prestador del servicio:</b>  Cobranzas  Derechos  Reclamos  Conocimiento de reglamento  Rapidez en la solución  Capacidad del personal  Honestidad y  confianza</p>	
---	---	---	--	---	--

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos



## CUESTIONARIO DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS SERVICIO DE AGUA

Autor: Franceschini et al. (2010) Actualizado: Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2021)

**Finalidad:** La participación es anónima, voluntaria y confidencial. Los resultados obtenidos serán utilizados únicamente con propósitos científicos, académicos de investigación y publicación; conteniendo en cuenta en todo momento la privacidad de los datos brindados.

**Instrucciones:** Lea con atención las competencias que se presentan en cada dimensión y seleccione la opción que indique respondiendo con veracidad, honestidad y responsabilidad marcando con un aspa (X) en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada escala de conversión, de acuerdo a su nivel de evaluación.

### Datos generales

**Edad:** \_\_\_\_\_ **sexo:** \_\_\_\_\_ **ubicación:** \_\_\_\_\_

**Ocupación:** \_\_\_\_\_

Escala de conversión	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de conversión				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>						
1	La municipalidad distrital de Huaura tiene como visión brindar un servicio de calidad					
2	Los empleados del área de atención al cliente muestran una buena imagen					
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>						
3	El personal del área encargada presta un buen servicio desde la primera vez que lo atendió					
4	El personal del área encargada cumple con los horarios establecidos por la municipalidad					
5	La atención personalizada en el servicio recibido cumple con sus expectativas					
<b>Dimensión: Seguridad</b>						
6	Me considero satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido por el personal del área encargada.					
7	Cuando se presenta algún reclamo o quejas sobre el servicio de agua, recibo una atención rápida y efectiva					
<b>Dimensión: Empatía</b>						

8	El personal del área encargada tiene una actitud amable cuando solicito un servicio.					
9	El personal de área encargada utiliza un vocabulario adecuado para comunicarse con usted.					
<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>						
10	El área encargada del servicio de Agua Potable cuenta con instalaciones e infraestructura cómodas.					
11	El área encargada del servicio de Agua Potable cuenta con maquinaria, muebles y equipos de apariencia moderna.					
12	La calidad y estado actual de las instalaciones de agua potable son adecuadas.					



## CUESTIONARIO DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

Autor: Angulo y Peralta (2016)

**Finalidad:** La participación es anónima, voluntaria y confidencial. Los resultados obtenidos serán utilizados únicamente con propósitos científicos, académicos de investigación y publicación; conteniendo en cuenta en todo momento la privacidad de los datos brindados.

**Instrucciones:** Lea con atención las competencias que se presentan en cada dimensión y seleccione la opción que indique respondiendo con veracidad, honestidad y responsabilidad marcando con un aspa (X) en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada escala de conversión, de acuerdo a su nivel de evaluación.

Escala de calificación	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de conversión				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: con respecto al servicio recibido</b>						
1	¿Cómo calificaría su grado de satisfacción con respecto al servicio de agua potable que brinda la municipalidad?					
2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?					
3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor normales?					
4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?					
5	¿La tarifa que paga por el servicio de agua potable es la adecuada?					
6	¿Se entera a tiempo de los avisos de cortes del servicio?					

7	¿Las redes de agua potable se rompen con frecuencia en su zona? (Para este caso, si es NO calificar con 1, si es SI calificar con 5)				
<b>Dimensión: Con respecto al prestador de servicios</b>					
8	¿Llega el recibo de cobranza a su domicilio? (Para este caso, si es NO calificar con 1, si es SI calificar con 5)				
9	¿Conoce cuál es el teléfono de emergencias? (Para este caso, si es NO calificar con 1, si es SI calificar con 5)				
10	¿Conoce sus derechos y deberes como usuario del servicio?				
11	¿Conoce en qué lugar debe presentar sus Solicitudes o Reclamos por el Servicio? (Para este caso, si es NO calificar con 1, si es SI calificar con 5)				
12	¿Conoce el Reglamento de Servicio? (Para este caso, si es NO calificar con 1, si es SI calificar con 5)				
13	¿Conoce el Reglamento de Atención y Reclamos? (Para este caso, si es NO calificar con 1, si es SI calificar con 5)				
14	¿Si es que ha presentado algún reclamo, como califica la atención brindada?				
15	¿Cómo califica la rapidez del prestador en solucionar problemas relacionados con el servicio de agua potable?				
16	¿Considera que el personal del Área se encuentra capacitado y es idóneo para cumplir con sus funciones?				
17	¿Cuál es su opinión sobre la imagen de honestidad y confianza del prestador?				
18	¿El prestador brinda información oportuna, "clara y confiable" sobre el servicio de agua potable?				
19	¿Cree usted que el prestador es transparente en el uso de las recaudaciones por el servicio de agua potable?				
20	¿En general, cómo calificaría usted la labor o desempeño del prestador del servicio de Agua Potable?				