

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1278>

Calidad de la prestación de los servicios de saneamiento y satisfacción del usuario de la empresa SEDALIB, año 2020

Quality of the provision of sanitation services and user satisfaction of the company SEDALIB, year 2020

Gloria Victoria López Moncada

glopezm41190@gmail.com

Unidad de Posgrado en Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Trujillo

Trujillo – Perú

Artículo recibido: 11 de octubre de 2023. Aceptado para publicación: 26 de octubre de 2023.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación de la calidad del servicio de saneamiento prestado por la empresa SEDALIB S.A. y la satisfacción del usuario. El tipo de investigación según su finalidad fue cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional. Por otro lado, se utilizaron dos instrumentos "Cuestionario de Calidad de Servicio y Cuestionario SERVQUAL". Asimismo, se contó con una población de 186,596 conexiones activas de agua, población atendida y distribuida entre la provincia de Trujillo, distritos de Trujillo, La Esperanza, El Porvenir, Víctor Larco, Florencia de Mora, Moche, Huanchaco, Salaverry; provincia de Ascope, en los distritos de Paiján, Chocope y Rázuri, y la provincia de Chepén, en los distritos de Chepén y Pacanguilla, de los cuales, la muestra elegida estuvo conformada por 384 titulares de conexiones activas. Para determinar la significación y grado de correlación entre las variables se hizo uso del coeficiente Rho de Spearman, donde se obtuvo una significación menor a 0,05 y un grado de correlación moderado (0,404). Finalmente, se demostró la existencia de un nivel de relación positiva entre la calidad del servicio que brinda SEDALIB y la satisfacción del usuario, con un grado de correlación de nivel moderado.

Palabras clave: satisfacción del usuario, calidad del servicio, agua y saneamiento

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between the quality of the sanitation service provided by the company SEDALIB S.A and user satisfaction. The type of research according to its purpose was quantitative, non-experimental, cross-sectional, and correlational. On the other hand, two instruments "Service Quality Questionnaire and SERVQUAL" were used. Likewise, there was a population of 186,596 active water connections, population served and distributed among the province of Trujillo, districts of Trujillo, La Esperanza, El Porvenir, Víctor Larco, Florencia de Mora, Moche, Huanchaco, Salaverry; province of Ascope, in the districts of Paiján, Chocope and Rázuri, and province of Chepén, in the districts of Chepén and Pacanguilla, of which the chosen sample was made up of 384 holders of active connections. Spearman's Rho coefficient was used to determine the significance and degree of correlation between the

variables, where a significance of less than 0.05 and a moderate degree of correlation (0.404) were obtained. Finally, the existence of a level of positive relationship between the quality of the service provided by SEDALIB and user satisfaction was demonstrated, with a moderate degree of correlation.

Keywords: user satisfaction; service quality; water and sanitation

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Como citar: López Moncada, G. V. (2023). Calidad de la prestación de los servicios de saneamiento y satisfacción del usuario de la empresa SEDALIB, año 2020. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4(4), 1013–1025. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1278>

INTRODUCCIÓN

Producto de la pandemia surgieron nuevas preocupaciones para el Estado y las empresas que brindan los servicios de agua y saneamiento, prestaciones imprescindibles contra la incidencia de enfermedades infecciosas y la propagación de la COVID-19. En un estudio realizado por el Banco de Desarrollo de América Latina, 2021, revela que las empresas de agua fueron exigidas en la prestación de sus servicios con relación a la coyuntura, dotando del recurso a sectores desprovistos de redes de agua, reforzando la desinfección y habilitando el servicio pese a la falta de pago.

Estas decisiones son válidas y comprensibles bajo el criterio de que todo ser humano debe contar con el servicio básico y vital, incluso más, en situaciones de crisis sanitaria y económica; sin embargo, se requiere que los esfuerzos también se orienten en servicios de calidad que satisfagan las necesidades de la población usuaria.

El estado peruano direcciona esfuerzos para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía en un marco institucional de seguridad y estabilidad, por ello, el gobierno a través de la Ley N.º 27332-Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Público, creo a la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (en adelante "Sunass") como organismo regulador de los servicios de saneamiento cuyo objetivo es "garantizar la prestación de los servicios en el ámbito urbano y rural en condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población y a la preservación del ambiente" («Decreto Legislativo N° 1280 - Norma legal Diario oficial El Peruano, 2016, p. 7«)

En la búsqueda de una definición universal de "calidad" a lo largo de los últimos 60 años encontramos diversos resultados que se adaptan o aplican en diferentes entornos, por ello, Reeves & Bednar (Vol. 19, No. 3, jul., 1994 of the Academy of Management Review on JSTOR, s. f.) hacen una revisión de las diferentes concepciones que existen:

"La calidad ha sido definida de varias maneras como el valor (Abbott, 1955; Feigenbaum, 1951), la conformidad con las especificaciones (Gilmore, 1974; Levitt, 1972), la conformidad con los requisitos exigidos (Crosby, 1979), la aptitud para el uso del producto (Juran, 1974, 1988), la búsqueda de no pérdida por parte del cliente (Taguchi, citado en Ross, 1989), y el conocimiento y/o superaciones expectativas de los clientes (Grönroos, 1983; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985)".

Cada una de estas aproximaciones son válidas y medibles, sin embargo, en un enfoque con perspectiva de servicios públicos la calidad es un elemento conformador y prioritario que reorienta a la gestión pública y que le otorga una ventaja diferencial para el crecimiento y desarrollo de la entidad.

Aguirre, (2018), comenta que un servicio público es de calidad cuando cumple todos los requerimientos de los usuarios, por esta razón, considerando que el objetivo de la administración pública es servir a los ciudadanos, su opinión es fundamental para medir el buen desempeño.

En Perú, los servicios de agua y saneamiento en las zonas urbanas son cubiertos por 50 empresas prestadoras reguladas por la Sunass, dentro de las cuales 48 son públicas de propiedad municipal, SEDAPAL, de propiedad del Gobierno Nacional y la Unidad Ejecutora 002: Servicios de Saneamiento Tumbes (Agua Tumbes). («Benchmarking regulatorio 2022 de empresas prestadoras», 2023)

En ese sentido, con el fin de mejorar la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento, la Sunass evalúa anualmente el desempeño de las 50 Empresas Prestadoras a nivel nacional, midiendo la calidad de la prestación de los servicios a través de indicadores como la continuidad del servicio,

presión; la densidad de roturas en la red de agua potable y la densidad de atoros en la red de alcantarillado.

La continuidad del servicio se calcula como el promedio ponderado del número de horas que la empresa proveedora abastece de agua potable al usuario; con respecto al 2020 la continuidad promedio a nivel nacional registró una ligera caída del 0.36%, debido a la menor producción de agua y al aumento de conexiones clandestinas para el 2021; así mismo, la presión promedio nacional de las Empresas Prestadoras se mantuvo dentro del rango establecido con una disminución del 1.55% respecto al 2020 con 36 m.c.a

Sobre la presión es preciso indicar que el Reglamento Nacional de Construcciones aplicable a la infraestructura sanitaria para poblaciones urbanas, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 293-91-VC-9600 del 23 de octubre de 1991, establece que “Las presiones máximas y mínimas en la red de distribución serán de 50 y 15 metros de columna de agua respectivamente. Se podrá permitir una presión mínima de 10 metros de columna de agua en casos debidamente justificados” (Título X infraestructura sanitaria, s. f.)

La densidad de roturas mide el número de roturas en las redes de distribución de agua potable en relación con su longitud, mientras que la densidad de atoros mide la incidencia de los atoros en las redes de alcantarillado también en relación con su longitud. La densidad de roturas a nivel nacional aumentó un 12,80% en comparación con 2020, mientras que la densidad de atoros disminuyó un 6,56%. («Benchmarking regulatorio 2022 de empresas prestadoras», 2023).

En el departamento de La Libertad, el servicio de saneamiento urbano lo abastece la Empresa de agua SEDALIB S.A., con administración del servicio en la provincia de Trujillo en los distritos de: El Porvenir, La Esperanza, Víctor Larco, Huanchaco, Moche y Salaverry; en la provincia de Ascope en los distritos de Paiján, Chocope y Rázuri y en la Provincia de Chepén, en los distritos de Chepén y Centro Poblado Pacanguilla.

Entre los años 2021 y 2022 la Empresa atendió aproximadamente de 37,256 reportes vinculados a los indicadores de calidad; específicamente 1,132 reportes por faltas de agua relacionado estrechamente con la continuidad del servicio, 122 casos de presiones bajas, 854 solicitudes de reparación de redes de agua potable de entre 2 a 16 pulgadas y 3,789 atenciones de desatoros en la red de alcantarillado.

Conforme a lo expuesto, es innegable que estas cifras impactan en la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio que brinda la empresa Sedalib, y que esto a su vez influye en la satisfacción con el servicio recibido. Por ello, abordar estudios sobre calidad y satisfacción es una problemática constante y necesaria para la mejora continua de la administración pública y privada.

En el contexto internacional en el año 2021, en un estudio para determinar la “calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la Empresa Pública de Agua Potable del cantón Jipijapa, provincia de Manabí en Ecuador”, se evidenció la necesidad de incidir en la buena actitud de los profesionales que representan la empresa, además del trato personalizado, atención y respuesta inmediateista a las quejas y reclamos e instalaciones cómodas (Reyes-Zavala & Veliz-Valencia, s. f.)

Por otro lado, en un contexto nacional el estudio de (Rodríguez Maldonado, 2019) comprobó que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario, y que los indicadores de: información oportuna y precisa, así como, la rapidez en la atención de reclamos es lo más valorado por los usuarios generando un impacto significativo en su satisfacción. Además, se confirmó la existencia de una relación directa entre la frecuencia del servicio de abastecimiento y la satisfacción del usuario.

Aguirre, (2018), comenta que, la calidad y la satisfacción están estrechamente relacionadas y que la percepción de la calidad de servicio puede mejorar siempre que se implementen planes de acción e intercambio de información periódica. (Satisfacción de los altos consumidores en relación con la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil, 2018)

Por tal razón, la administración pública enfrenta el desafío de la modernización de su gestión, enfatizando la necesidad de pensar en una administración moderna que preste atención a modelos de gestión con cambios organizacionales y medibles de mediano a largo plazo. (Duarte & Martínez, 2019)

El estudio se justifica por la necesidad de ahondar sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, teóricamente porque permitió ampliar el conocimiento sobre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en el contexto de los servicios de saneamiento. El trabajo teórico de esta investigación podría sistematizarse para ser incorporado al campo de las ciencias sociales, justificando su importancia de abordar temas de calidad en los servicios de saneamiento para otras investigaciones. Por otro lado, la presente investigación pretendió valorar las dimensiones de calidad evaluadas por Sunass, a través de la satisfacción del usuario. De esta forma, se podrá ofrecer un servicio de mejor calidad en beneficio de los mismos usuarios.

Por otro lado, esta investigación se justificó de forma práctica por la difusión de los resultados que genera una mayor conciencia sobre los servicios que ofrece la Empresa Prestadora Sedalib, por ello, cuando los usuarios presenten problemas o dificultades con su servicio, los inconvenientes podrán ser atendidos y resueltos en un menor tiempo y con mejores resultados esperados. La realización de la investigación fue viable, puesto que se contó con el apoyo y colaboración de los usuarios. El objetivo del estudio fue determinar la relación de dependencia entre el nivel de satisfacción y la calidad del servicio.

METODOLOGÍA

El tipo de investigación es no experimental de tipo correlacional y transversal. Se utilizó el diseño correlacional tal como se muestra en la Figura 1.

Figura 1

Diagrama de diseño correlacional



El total de la población de estudio corresponde a 186, 596 conexiones activas de agua, población atendida y distribuida entre las provincias de Trujillo, distritos de Trujillo, La Esperanza, El Porvenir, Víctor Larco, Florencia de Mora, Moche, Huanchaco, Salaverry; la provincia de Ascope en los distritos de Paiján, Chocope y Rázuri, y la provincia de Chepén en los distritos de Chepén y Pacanguilla. La muestra quedó constituida por 384 conexiones activas de agua distribuidas para cada una de las localidades.

Respecto a la técnica para la recolección de datos, se utilizó dos encuestas, siendo estas un conjunto de preguntas que permitieron recopilar información del constructo del estudio. En cuanto a los instrumentos se usaron dos cuestionarios, a fin de verificar la hipótesis con base en el análisis estadístico. El primer cuestionario permitió medir el nivel de calidad en la prestación de los servicios de saneamiento en las cinco dimensiones establecidas por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento que toma en cuenta los indicadores de continuidad, presión, densidad de reclamos, densidad de roturas de red de agua y densidad de atoros de alcantarillado. Los ítems fueron agrupados en 5 secciones de 9 interrogantes. La escala de valoración del instrumento está dada en una escala de Likert del 1 al 5 (de acuerdo con el orden de importancia): totalmente desacuerdo (01), en desacuerdo (02), medianamente de acuerdo (03), de acuerdo (04), totalmente de acuerdo (05).

El segundo cuestionario, SERVQUAL desarrollado por Parasuraman et al. (1988), permitió medir el nivel de satisfacción de los usuarios y fue adaptado a los servicios de saneamiento. Se constituyó de 5 secciones de 16 interrogantes. La escala de valoración del instrumento está dada en una escala de Likert del 1 al 5 (de acuerdo con el orden de importancia): totalmente desacuerdo (01), en desacuerdo (02), medianamente de acuerdo (03), de acuerdo (04), totalmente de acuerdo (05). Los valores resultantes se clasificaron en tres categorías ordinales y fueron puntuados de la siguiente manera: muy Satisfecho (entre 61 a 80 puntos), satisfecho (entre 38 a 60 puntos), insatisfecho (entre 16 a 37 puntos).

Es importante recalcar que para la validez de contenido de estas escalas se hizo uso de la técnica de juicio de expertos, contando con la opinión de 3 jueces entre 2 y 20 años de experiencia en administración pública y servicios de agua y saneamiento. Los resultados indicaron que los ítems son considerados válidos y presentan una relación lógica con lo que se mide.

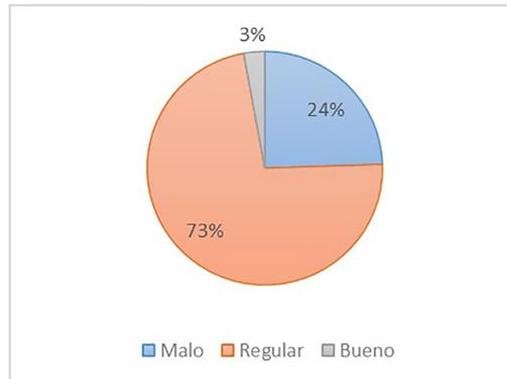
Para efectuar el análisis de los datos recopilados se hizo uso de la estadística, tanto descriptiva como inferencial con prueba estadística Rho de Spearman para determinar si existía una relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario, para ello se utilizó el programa informático Microsoft Excel y el programa computarizado SPSS v. 23.

RESULTADOS

Posterior a la aplicación de los instrumentos "Cuestionario sobre la calidad de los servicios de saneamiento de Sedalib y Cuestionario sobre la satisfacción dirigido a los usuarios de los servicios de saneamiento de Sedalib S.A" se realizó el análisis utilizando la prueba estadística Rho de Spearman.

Gráfico 1

Resultado de encuesta para la variable Calidad

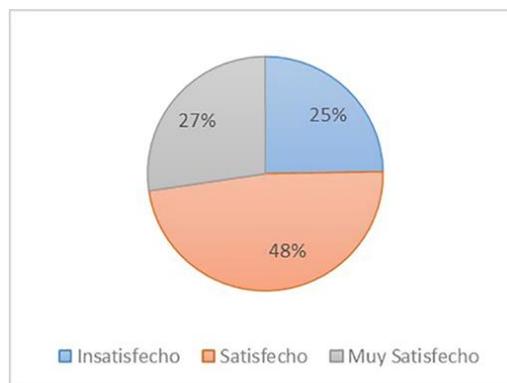


Como se observa en la gráfica, la mayoría de encuestados (73 %) considera que la calidad del servicio brindado por SEDALIB es “regular”, mientras que un 24 % considera que es “mala” y solo un 3 % que es “buena”.

En el gráfico 2, se muestra el nivel de satisfacción alcanzado por la muestra del estudio:

Gráfico 2

Resultado de encuesta para la variable Satisfacción.

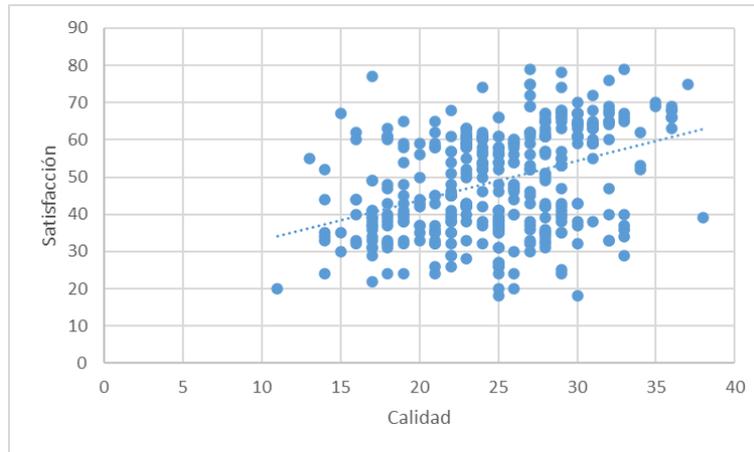


Como se observa en la gráfica, la mayoría de encuestados (48 %) se considera “satisfecho” con el servicio brindado por SEDALIB, mientras que un 27 % estaría “muy satisfecho” y un 25 % “insatisfecho”.

Ahora bien, una vez descrito el nivel de la muestra en cada variable, es necesario examinar si existe o no una relación estadísticamente significativa entre ambas:

Gráfico 3

Resultado de encuesta para la variable Satisfacción



Fuente: Resultados obtenidos haciendo uso de EXCEL.

Como se observa en el gráfico de dispersión, existe una tendencia a la correlación positiva entre la variable calidad y satisfacción.

Tabla 1

Análisis de correlación con Rho de Spearman

			v1	v2
Rho de Spearman	v1	Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	1.000	,404
		N	384	384
	v2	Coeficiente de correlación	,404	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	384	384

Fuente: Resultados obtenidos haciendo uso de SPSS.

Como se había anticipado en el gráfico de dispersión, efectivamente el análisis de correlación muestra que sí existe una relación positiva entre la calidad del servicio que brinda Sedalib y la satisfacción del usuario, ya que la significación (sig.) es muy inferior al mínimo exigido (0.05). Con respecto al grado de correlación se observa que esta es de nivel moderado (0.404).

DISCUSIÓN

Ahora bien, desde el punto de vista fáctico, como se ha mostrado con el análisis estadístico descriptivo e inferencial, se ha encontrado relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio de la empresa Sedalib. Esto significa que la calidad ofrecida por la empresa es percibida objetivamente por los usuarios. Para la mayoría de los usuarios esta calidad sería regular, ya que se encuentran solo

“satisfechos” (ni “muy satisfechos”, ni “insatisfechos”) con el servicio. Si bien esta investigación es correlacional, se puede afirmar que la satisfacción del usuario depende de la calidad del servicio, es decir, que la satisfacción del usuario con el servicio es el factor que influye en su calidad. La calidad sería, por tanto, la variable independiente y la satisfacción el efecto o variable dependiente. De esto se deduce, además, que toda propuesta de mejora debe apuntar a la calidad objetiva del servicio ofrecido, antes que a la subjetividad del usuario.

Este punto es fundamental en la actual discusión sobre los servicios públicos. Para abordar este problema teórico debe recordarse las definiciones dadas sobre calidad según Reeves & Bednar (1994), donde se puede constatar diferentes definiciones que parten de puntos de vista filosóficos distintos y hasta opuestos. Definirla como “valor” supone partir de una concepción filosófica realista, es decir, donde existe una realidad independiente de la cual parten nuestras ideas. Al definirla como “superación de expectativas”, en cambio, se parte de una concepción idealista, centrada en el sujeto, es decir, donde la realidad dependería del punto de vista del hombre, en este caso, del usuario. Esto nos hace recordar la frase trillada de “el cliente siempre tiene la razón”, sin embargo, el cliente no siempre tiene la razón. Por lo tanto, la calidad no puede estar definida sólo por las consideraciones subjetivas del cliente del servicio. Es necesario también establecer indicadores materiales, objetivos que nos permitan medir la calidad de manera no sesgada, independiente de la opinión de usuarios y público en general. Es cierto que, en la actualidad, predomina mucho la aproximación idealista al problema de la calidad, sobre todo por el éxito del instrumento de medición creado por Parasuraman y otros, no obstante, hay que tener en cuenta que este éxito se debe sobre todo a su fuerte difusión en el sector privado donde la competencia por el consumidor es dura, y se privilegia un paradigma de centralidad en el cliente. Distinto es el caso de las instituciones públicas donde, en la mayoría de los casos, el Estado tiene el monopolio natural de los servicios básicos. Esto significa que las instituciones públicas deben enfocar el problema de manera integral, considerando también el escenario donde (algunos) usuarios del servicio público manifiestan su descontento sin tener en cuenta la realidad objetiva del servicio. Todo servicio público debe, por tanto, tener a su disposición una serie de indicadores objetivos que permitan a cualquier interesado estimar la calidad de manera técnica y fundamentada tal como evalúa la calidad los indicadores de Sunass.

Si se diera el caso de esta contradicción entre el servicio ofrecido y la opinión de los usuarios, entonces, la institución pública debe corregir el problema mejorando los canales de comunicación para lograr que el usuario alcance la satisfacción, mejorando el mensaje que se ofrece sobre el mismo. Como se puede constatar, muchas veces se presenta como un problema de calidad del servicio, algo que en realidad podría solo ser un problema de comunicación con el usuario, sin embargo, es necesario tener un instrumento de medición independiente del juicio de la población usuaria.

El enfoque que se dé al problema de la calidad influye, por tanto, en el diseño de las políticas y propuestas de solución planteadas en las instituciones que ofrecen servicios públicos. Para el enfoque de la satisfacción, se puede consultar a la población a través de programas de participación vecinal y hacer las intervenciones técnicas solicitadas. En cambio, para el enfoque calidad, la consulta de la población es sólo un incentivo para la revisión objetiva y medible del servicio, pues de encontrarse fallas fundamentadas se realizaría la intervención técnica; de lo contrario, se pasaría a realizar una intervención comunicacional, informando a los usuarios sobre la realidad del servicio prestado.

Hay que tener en cuenta, en este punto, que esto tampoco significa que no exista un problema con el servicio: en algunos casos se puede presentar que la solución al problema (como una avería) está en proceso de solución, pero la disconformidad por falta de comunicación con los usuarios se traduce en quejas o denuncias prematuras y no atendidas por la empresa de agua. En este caso, una alternativa es informar a la población sobre los trabajos que realiza la empresa de agua con el fin de dar solución

al problema presentado, fundamentando la necesidad de respetar los tiempos técnicos de este proceso, logrando así, informar a la población con el fin de evitar más denuncias. Se debe establecer un canal de comunicación eficaz donde se le ofrezca información oportuna y relevante sobre el servicio que viene recibiendo.

Así tenemos los resultados en la investigación de Rodríguez Maldonado (2021), que coincide con lo antes señalado. De los resultados mostrados el autor determina que, la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción y está vinculada estrechamente con la rapidez en la atención y la información oportuna y precisa que brinda la empresa. Por ello, un promedio general de 70% de los clientes se sienten indiferencia o desacuerdo con la variable satisfacción. Ahora bien, con relación al enfoque del problema, esta investigación se aproximaba a una visión más subjetivista de la calidad.

En comparativa con lo obtenido en este estudio, el autor determina que más del 70% de su población está insatisfecha con la calidad de servicio que brinda su empresa de agua, siendo un contraste total con los resultados de este estudio para la misma variable habiendo obtenido un 48% respectivamente.

Por tal, es necesario también tener en cuenta los resultados del estudio de Tito-Humpiri et al., (2020) donde señala que, para los usuarios es importante el servicio continuo, con mayor tiempo de cobertura y mayor presión. Estos indicadores repercuten en la satisfacción del cliente lo que podría generar desconfianza, algo semejante a la satisfacción intermedia identificada en la presente investigación ya que aquí la continuidad del servicio también es un elemento clave para la satisfacción del usuario como parte de la calidad. Respecto al indicador continuidad es un indicador de calidad de la prestación de los servicios evaluado por la Sunass.

De este modo Da Silva (2020), menciona que la clave para garantizar la satisfacción al usuario no sólo está en brindar un producto de calidad sino en otorgar excelente servicio, ya que es esencial en cualquier tipo de empresa. Esto coincide totalmente con la presente investigación donde se identificó a la calidad como un factor clave en la satisfacción del consumidor.

En el caso de Silva & Trujillo (2013), señala que la calidad estaría definida de forma subjetiva en relación con la comparación entre percepciones de los usuarios o clientes y las expectativas (SERVQUAL), algo que contrasta con la presente investigación donde se hace una definición objetiva de la calidad, la cual es medida por medio de indicadores objetivos.

Ahora bien, en el caso del trabajo de Pastor (2014), si bien hace uso del SERVQUAL, lo limita a la evaluación de la satisfacción del usuario, no de la calidad en sí.

En síntesis, como se ha mostrado, la mayoría de las investigaciones revisadas coinciden con la información resultante de este trabajo investigativo, el cual ha demostrado que existe correlación entre la calidad y la satisfacción del usuario de los servicios de saneamiento.

CONCLUSIONES

En este estudio se ha demostrado empíricamente que la calidad general del servicio prestado por SEDALIB es "regular", ya que la mayoría de encuestados (73 %) respondió que la calidad era "regular". Asimismo, se ha demostrado que la mayoría de encuestados (48 %) manifiestan estar satisfechos con el servicio brindado por Sedalib.

Finalmente, cumpliendo con el objetivo general de la investigación se ha probado a través de la estadística inferencial que sí existe una relación positiva entre la calidad del servicio que brinda Sedalib y la satisfacción del usuario, con un grado de correlación de nivel moderado.

Si bien es indiscutible que cerca del 50% de los usuarios valoran como “regular” el servicio que brinda la empresa de agua Sedalib es importante redireccionar las estrategias de vínculo con los usuarios mejorando la disponibilidad de canales de atención efectiva e información confiable, así mismo, adherir a profesionales calificados con mayor participación en sus funciones.

Aunque la problemática de calidad y satisfacción al usuario se presenta con regularidad, la empresa Sedalib debe implementar un mejoramiento continuo de sus procesos y de su imagen, suministrando al usuario mecanismos de protección, garantía, gestión y participación en todas las actividades que desarrollen, ello impactará en una relación mucho más directa, interactiva y confiable con la entidad.

En parámetro de la modernización de la gestión del servicio en la Administración Pública, la empresa Sedalib debe cumplir con los parámetros necesarios para lograr altos niveles de satisfacción con sus usuarios, así mismo, es necesario también un cambio de actitud de los usuarios con el fin de lograr relaciones exitosas, una experiencia del servicio memorable y un aumento en el nivel de confiabilidad.

REFERENCIAS

(S/f-d). Gob.pe. Recuperado el 9 de octubre de 2023, de <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2022/08/BENCHMARKING-REGULATORIO-DE-LAS-EPS-2022-DATOS-2021-F.pdf>

Benchmarking regulatorio 2022 de empresas prestadoras. (2023). En www.sunass.gob.pe (INFORME N°0597-2022-SUNASS-DF-F). SUNASS. Recuperado 9 de octubre de 2023, de <https://www.sunass.gob.pe/sunass-te-informa/publicaciones/>

Da Silva, D. (11 de diciembre de 2020) 5 elementos clave para una excelente experiencia de servicio al cliente. Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/elementos-servicio-al-cliente/>

DECRETO LEGISLATIVO N 1280 - Norma legal Diario oficial El Peruano. (2016, 29 diciembre). <https://elperuano.pe/normaselperuano/2016/12/29/1468461-1/1468461-1.htm>

Duarte, J. P. C., & Martínez, W. E. C. (2019). Sistema de gestión de calidad en el sector público. DOI: 10.23857/pc.v6i4.2586

Parasuraman, A., Zeithmanl, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality (Vol. 64). *Journal of Retailing*.

Pastor, Ó. (2014). Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Lima: PUCP. Recuperado el 31 de enero de 2020, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5470/PASTOR_PAREDES_OSCAR_EVALUACION_SERVICIO.pdf?sequence=1&isAll owed=y

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

Rodríguez Maldonado, V. (2019). Relación entre la calidad de servicio de saneamiento de la empresa agua tumbes y la satisfacción de los usuarios de la zona sur de tumbes, Perú en el periodo 2019 [Tesis de Administración]. Universidad San Martín de Porres.

Satisfacción de los altos consumidores en relación con la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil. (2018). [Tesis]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Silva, J., & Trujillo, M. (2013). La gestión del agua y la calidad percibida del servicio. *Lebret*.

Tito-Humpiri, J. M., Quispe-Quispe, R., Contreras-Vargas, H. M., Casani-Cruz, M.R., Huayhua-Huamani, E. & Zegarra-Cáceres, J. (2020). Nivel de satisfacción del servicio de agua potable en la ciudad de Juliaca, el caso de la urbanización Jorge Chávez. *ÑAWPARISUN. Revista de Investigación Científica*, 3(1), 97-102. <https://doi.org/10.47190/nric.v3i1.131>

Título x infraestructura sanitaria. (s. f.). <http://www3.vivienda.gob.pe/>. Recuperado 9 de octubre de 2023, de http://www3.vivienda.gob.pe/dnc/archivos/reglamento_nacional/TITULO%20X%20INFRAESTRUCTURA%20SANITARIAS.pdf

Vol. 19, No. 3, jul., 1994 of the *Academy of Management Review* on JSTOR. (s. f.). <https://www.jstor.org/stable/i303018>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .