



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
MARKETING



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE
SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE
ILAVE-PUNO, 2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MIGUEL ANGEL PILCO APAZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y MARKETING

JULIACA - PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE FACULTAD DE CIENCIAS**

ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y
MARKETING**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE
SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE
ILAVE-PUNO, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MIGUEL ANGEL PILCO APAZA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y MARKETING**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA

PRIMER MIEMBRO

: 
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 0395-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 02 de mayo 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-4882** de fecha **29-04-2024** de **MIGUEL ANGEL PILCO APAZA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE ILAVE-PUNO, 2023**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller **MIGUEL ANGEL PILCO APAZA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. DAVID J. GUTIERREZ MAYTA
- * Primer miembro : Mg. PERCY G. PUMA PUMA
- * Segundo miembro : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * Asesor : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : Salón de Grados y Títulos
- * Fecha : martes 07 de mayo de 2024
- * Hora : 10:00am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
[Signature]
Dr. Benigno Collata Quispe



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 1507-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 27 de diciembre de 2023

VISTOS: El Expediente N° 2023-CU-18036, presentado por el(la) egresado(a): **MIGUEL ANGEL PILCO APAZA**, derivado por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual solicita emisión de Resolución de revisión del Borrador de Tesis, habiéndose emitido la resolución de aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación, intitulado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE ILAVE-PUNO, 2023**.

CONSIDERANDO:

Que el(la) egresado(a) ha solicitado la revisión del Borrador de Tesis: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE ILAVE-PUNO, 2023** con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

P

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Disponer la Revisión del Borrador de Tesis, presentado por: MIGUEL ANGEL PILCO APAZA, por el jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. DAVID J. GUTIERREZ MAYTA
- * 1er. MIEMBRO : Mg. PERCY G. PUMA PUMA
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * ASESOR DE TESIS : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI

SEGUNDO.- El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará su dictamen correspondiente a la Dirección de la Unidad de Investigación, indicando las observaciones efectuadas si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060 y se procederá a fijar la fecha y hora para la sustentación.

TERCERO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, Dirección de la Unidad de Investigación y el Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:
- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (3)
- Asesor (1)
- Interesado (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 1076-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 30 de octubre de 2023

VISTOS: El oficio N° 083-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, y copia del acta de Registro de Proyectos de Investigación de fecha 27 de setiembre de 2023, presentado por: **MIGUEL ANGEL PILCO APAZA**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración Y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) Bachiller(a): **MIGUEL ANGEL PILCO APAZA**, ha presentado el Proyecto de Investigación Titulado: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE ILAVE-PUNO,2023, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI – Lineamientos para Asegurar la Calidad de Trabajos de Investigación con Fines de Obtener Grados Académicos y Títulos Profesionales.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas en coordinación con el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha visto por conveniente **aprobar sin observaciones**, el Proyecto de Investigación presentado por el (la) Bachiller(a): **MIGUEL ANGEL PILCO APAZA** Titulado: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE ILAVE-PUNO,2023, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing, correspondiente a la línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO).

Estando en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, presentado por el(la) Bachiller(a): **MIGUEL ANGEL PILCO APAZA**, Titulado: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE ILAVE-PUNO,2023, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing, conteniendo los siguientes datos:



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE INVESTIGACIÓN DE LA UANCV EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE ILAVE-PUNO, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %

INDICE DE SIMILITUD

20 %

FUENTES DE INTERNET

5 %

PUBLICACIONES

13 %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	6 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
5	1library.co Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



TÍTULO DE LA TESIS	
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE ILAVE-PUNO, 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	MIGUEL ANGEL PILCO APAZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75551847
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-0303-2480
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851
Datos de investigación	



Línea de investigación	Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio Municipalidad Provincial de el Collao" País: Perú Departamento: Puno Provincia: El Collao Distrito: Ilave</p> <p>Latitud: 16°05'20.6" S Longitud: 69°38'06.1" W</p> <p>https://maps.app.goo.gl/5ZGZVXBm18hEsESz6</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Abril 2023 – Octubre 2023
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p> <p>Ciencias Políticas https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00</p> <p>Administración Pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>



UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Sc. S. L. Rimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MIGUIEL ANGEL PILCO APAZA, identificado con DNI Nro. 75551847, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación,** **Trabajo Académico** denominada:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE ILAVE-PUNO, 2023

Asesorado por: DR. LEOPOLDO W. CONDORI CARI

Es un tema original.

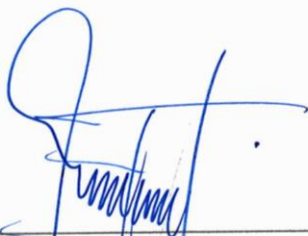
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 13 de Junio del 2024


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis queridos padres, quienes con amor incondicional y apoyo constante han sido mi inspiración. Su sacrificio y aliento han sido la fuerza motriz detrás de este logro. Gracias por ser mi fuente inagotable de fortaleza y por creer en mis sueños. Este logro es tanto suyo como mío.



AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a todo el cuerpo docente que ha sido parte fundamental de mi formación académica. Su dedicación y compromiso con la enseñanza han sido una fuente constante de inspiración.

Este agradecimiento se extiende a todos aquellos educadores cuyo compromiso con la excelencia ha dejado una marca significativa en mi experiencia de aprendizaje. Gracias por su invaluable contribución a mi desarrollo académico.



INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. Justificación de la investigación	4
1.3.1. Justificación teórica	4
1.3.2. Justificación práctica.....	5
1.3.3. Justificación metodológica.....	5

CAPÍTULO II OBJETIVOS

2.1. Objetivo general	6
2.1.1. Objetivos específicos.....	6

CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación.....	7
3.1.1. Antecedentes Internacionales	7
3.1.2. Antecedentes Nacionales	9
3.1.3. Antecedentes Locales	12
3.2. Marco teórico.....	15
3.2.1. Satisfacción	15
3.2.2. Precio.....	16
3.2.3. Transparencia.....	20



- 3.2.4. Expectativas 23
- 3.3. Marco conceptual 25
 - 3.3.1. Adherir 25
 - 3.3.2. Algoritmo..... 25
 - 3.3.3. Ambiguo..... 26
 - 3.3.4. Economía..... 26
 - 3.3.5. Fructífero..... 26
 - 3.3.6. Plusvalía 26
 - 3.3.7. Probabilidad..... 26
 - 3.3.8. Semántica 27
 - 3.3.9. Sesgo..... 27
 - 3.3.10. Valor 27

**CAPÍTULO IV
HIPÓTESIS**

- 4.1. Hipótesis general..... 28
 - 4.1.1. Hipótesis específicas 28
 - 4.1.2. Variables 28
 - 4.1.3. Operacionalización de variable 29

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

- 5.1. Enfoque de la investigación 30
 - 5.1.1. Método aplicado a la investigación..... 30
 - 5.1.2. Tipo de investigación 31
 - 5.1.3. Nivel de investigación 31
 - 5.1.4. Diseño de investigación..... 31
- 5.2. Población y muestra 32
 - 5.2.1. Población 32
 - 5.2.2. Muestra 32
- 5.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 33
 - 5.3.1. Técnica 33
 - 5.3.2. Instrumento 33
- 5.4. Confiabilidad y Validez del instrumento 33
 - 5.4.1. Confiabilidad 33



5.4.2. Validez 33

5.4.3. Procedimiento de tratamiento de datos..... 33

5.4.4. Diseño de contrastación de hipótesis..... 34

CAPÍTULO VI
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Análisis de resultados 35

 6.1.1. Resultado general..... 35

 6.1.2. Resultados específicos..... 37

 1.1. Discusión de resultados 45

CONCLUSIONES 47

RECOMENDACIONES 49

RESUMEN REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... 52

ANEXOS..... 57

Anexo 1: Matriz de consistencia..... **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo 2:..... **¡Error! Marcador no definido.**

Instrumento..... **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo 3: Validación del instrumento 60



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variable</i>	29
Tabla 2 <i>Satisfacción del usuario</i>	35
Tabla 3 <i>Precios</i>	37
Tabla 4 <i>Transparencia</i>	40
Tabla 5 <i>Expectativas</i>	42
Tabla 6 <i>Percepción</i>	44



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Satisfacción del usuario</i>	36
Figura 2 <i>Precios</i>	38
Figura 3 <i>Transparencia</i>	40
Figura 4 <i>Expectativas</i>	42
Figura 5 <i>Percepción</i>	44



RESUMEN

El presente trabajo investigativo se ha realizado con el primordial objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento en llave en el año 2023, para lo cual se planteó una investigación de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo; es por ello que para la recolección de datos se utilizó un cuestionario con preguntas organizadas de acuerdo a las dimensiones e indicadores; la muestra que se obtuvo fue de 385 usuarios de la entidad mencionada; como parte de los resultados se ha denotado que el nivel de satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión administrativa de servicios de saneamiento de llave Puno es buena pues el 31% de los encuestados afirmaron dicha expresión; concluyendo así que la Unidad de Gestión Administrativa de Servicios de Saneamiento de llave Puno tiene un compromiso con las personas no muy bien definido y enfocado.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, precios, transparencia, expectativas, percepción.



ABSTRACT

The present research work has been carried out with the primary objective of determining the level of satisfaction of the users of the Administrative Management Unit of Sanitation Services in Ilave in the year 2023, for which a quantitative approach research and descriptive level was proposed; that is why for data collection a questionnaire was used with questions organized according to the dimensions and indicators; the sample obtained was 385 users of the mentioned entity; as part of the results it has been denoted that the level of satisfaction of the users of the administrative management unit of sanitation services of Ilave Puno is good as 31% of respondents affirmed such expression; thus concluding that the Administrative Management Unit of Sanitation Services of Ilave Puno has a commitment to people not very well defined and focused.

Key words: User satisfaction, prices, transparency, expectations, perception.



INTRODUCCIÓN

El saneamiento del agua potable es un aspecto crítico de la salud pública y la calidad de vida, por eso, los usuarios de una empresa de saneamiento de agua potable esperan un suministro de agua seguro, limpio y fiable para satisfacer sus necesidades diarias. El nivel de satisfacción de estos usufructuarios puede verse influido por diversos factores, como la calidad del agua, el servicio al cliente y la fiabilidad del sistema.

La presente investigación se realizó en la ciudad de Ilaye, teniendo como objeto de estudio a la Unidad de Gestión Administrativa de servicio de Saneamiento, pues se busca conocer a profundidad el nivel de satisfacción de los usuarios de Unidad de Gestión Administrativa de Servicios de Saneamiento y para ello se tomó como instrumento de investigación a un cuestionario con 11 ítems que evalúan a la variable de estudio por medio de una escala Likert de 5 niveles, esta investigación ha sido impulsada pues se ha notado que una empresa que se ocupe eficazmente de estas áreas probablemente disfrutará de un mayor nivel de satisfacción de los usuarios y, a su vez, promoverá una mejor calidad de vida en cada uno de sus usuarios.

La investigación se divide en seis capítulos, y al final expone una lista de referencias y anexos para entender mejor los detalles. La estructura de los capítulos es la siguiente: el primero aborda la problemática en cuestión, que incluye tanto la formulación del problema general como los específicos. El siguiente capítulo presenta los objetivos del estudio, tanto general como específicos. El tercer capítulo comprende todo el material fundacional que ayuda



en la investigación de las variables, como los antecedentes investigativos, el marco teórico y el marco conceptual. Enseguida se presenta el cuarto capítulo que muestra las hipótesis planteadas para la investigación, tanto la general como las específicas, así también se muestra las variables y su operacionalización. En el quinto capítulo se muestra los aspectos metodológicos y los elementos muestrales. Últimamente, los resultados están detallados en el capítulo sexto, conteniendo también las conclusiones y recomendacio



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

Debido a que el saneamiento del agua potable es un componente tan importante de la salud pública y la calidad de vida, los clientes de una empresa de saneamiento de agua potable exigen un suministro de agua seguro, limpio y confiable para satisfacer sus necesidades diarias.

El suministro de agua y servicio de alcantarillado de una ciudad es un tema de suma importancia pues tiene un gran impacto en el bienestar y la salubridad de los individuos, la satisfacción de los usuarios es relevante para diversos organismos a nivel mundial como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU), quienes resaltan que el nivel de satisfacción de los usuarios de una empresa de agua potable depende de varios factores, como la calidad del agua, el servicio al cliente, la fiabilidad del sistema, las prácticas de facturación y la responsabilidad medioambiental.



Asimismo, a nivel nacional, los usuarios esperan que el agua suministrada por una empresa de saneamiento de agua potable esté libre de contaminantes e impurezas, por ello, factores como el sabor, el olor y el aspecto desempeñan un papel importante a la hora de determinar la satisfacción de los usuarios, también, se ha notado que una empresa proactiva que mantenga abiertos los canales de comunicación con sus usuarios y responda a sus preocupaciones en el momento oportuno disfrutará probablemente de mayores niveles de satisfacción; asimismo, la capacidad de la empresa para mantener su infraestructura y evitar interrupciones del servicio, como roturas de la tubería principal o fluctuaciones de presión, es crucial, de igual modo, la práctica de facturación justa y transparente pueden influir en la satisfacción pues los usuarios aprecian una empresa que se compromete a mantener unas tarifas razonables y a comunicar cualquier cambio a sus usuarios.

Sin embargo, muchas ciudades a nivel mundial, nacional y local siguen presentando deficiencias en los aspectos ya explicado que son relevantes para lograr un alto nivel de satisfacción del usuario, tal es el caso que mencionan Angulo y Peralta (2016) en la ciudad de Amazonas, donde se presenta problemas con la cobertura del suministro de agua potable pues proporciona el servicio únicamente 1,6 horas al día a aquellos que cuentan con conexiones en sus hogares activas y también tienen diversas quejas sobre la calidad del servicio.



La Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento Ilave es la encargada de prestar servicios de agua y alcantarillado en la ciudad de Ilave, provincia del Collao departamento de Puno, Perú. En los últimos años se ha notado una problemática de gran impacto pues se ha notado una deficiencia en el nivel de satisfacción del usuario pues los usuarios han mostrado disconformidad con la calidad del servicio, la falta de información clara y oportuna, y la atención deficiente. Los usuarios de Unidad de Gestión Administrativa de Servicios de Saneamiento demandan una mejora significativa en la calidad del servicio, a través de una atención eficiente y una mayor transparencia en el manejo de la información por parte de la empresa.

Por lo tanto, se resalta la notoria relevancia de investigar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención de Unidad de Gestión Administrativa de Servicios de Saneamiento Ilave, para poder conocer el origen de las deficiencias y ello sirva de base para que los directivos puedan implementar medidas de mejora que permitan ofrecer un servicio que sea de alta calidad y eficacia, capaz de cumplir con los menesteres y expectativas de los usuarios.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-Ilave, 2023?



1.2.2. Problemas Específicos

¿Qué apreciación tienen los usuarios sobre el precio en la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-Ilave?

¿Cuál es el nivel de transparencia en la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-Ilave?

¿Cuáles son las expectativas de los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-Ilave?

¿Qué percepción tienen los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-Ilave?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

La finalidad principal de este trabajo, desde una perspectiva teórica este estudio es generar nuevos conocimientos sobre la satisfacción de los usuarios en la Unidad Administrativa de Servicios de Salud de la ciudad de Ilave. Esto se lograra mediante la realización de investigaciones utilizando fuentes tanto primarias como secundarias, con especial énfasis en el análisis de situaciones actuales y pertinentes



1.3.2. Justificación práctica

La investigación tiene una justificación práctica puesto que se hace hincapié en la generación de información destacada respecto a la satisfacción del usuario, analizando detalladamente cada componente de esta variable. Todo ello, será valioso principalmente para los directivos de Unidad de Gestión Administrativa de Servicios de Saneamiento pues tendrán un panorama más claro de la situación problemática y podrán poner en marcha un plan de mejora, asimismo, otras empresas podrían usar la investigación como guía para identificación de problemas similares al de esta investigación.

1.3.3. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación es realmente impactante para futuras investigaciones ya que al ser una investigación descriptiva empleará un cuestionario eficientemente estructurado para realizar el estudio correspondiente; así también pasará por un proceso de validación y fiabilidad.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-Ilave, 2023.

2.1.1. Objetivos específicos

- Evaluar la apreciación que tienen los usuarios sobre el precio en la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-Ilave.
- Demostrar el nivel de transparencia en la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-Ilave.
- Identificar las expectativas de los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-Ilave.
- Describir la percepción que tienen los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-Ilave.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes Internacionales

La siguiente investigación realizada por Sequeira y Jesús (2019) denominada "Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, Junio 2019", la capacidad de generar un producto o prestar servicio de calidad es la capacidad de satisfacer efectivamente las expectativas de los consumidores. La encuesta SERVQUAL, conocida por su validez y fiabilidad, sirvió como instrumento de investigación de este estudio. Es el instrumento multidimensional más conocido y utilizado para evaluar la calidad de servicio en las empresas que se centran en la prestación de servicios. Los pacientes del Hospital Bautista de Managua reciben la atención que merecen, ya que esperan una atención médica de alta calidad. Si no es así, el paciente sufrirá las consecuencias y no estará contento con el calibre de la atención recibida. La conveniencia del estudio



y su importancia para la gestión se derivan de la necesidad de conocer la satisfacción de los usuarios para el impacto positivo de las medidas de calidad. La calidad de vida y el número de años sanos se mejorarán modificando estas dimensiones, permitiendo a los usuarios recibir cuidados adecuados y completos. El objetivo de esta investigación es evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad del tratamiento prestado por el programa de medicina interna ambulatoria.

Yanory (2019), en su trabajo investigativo denominado "Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención en consulta externa. Clínica Nuestra Señora del Carmen, Francisco Morazan, Honduras, febrero 2019", Señala que las expectativas de calidad varían según las personas: políticos, empresarios, administradores, profesionales sanitarios y empleados. En Honduras, el nuevo modelo nacional de salud hace hincapié en el trabajo con los pacientes y la comunidad, la focalización en las áreas más desatendidas con énfasis en el binomio madre-hijo, y ejecutar la estrategia de optimización constante de la calidad. Como resultado, la calidad de la atención ha cobrado importancia y se apoya en procedimientos y enfoques utilizados en las ciencias sociales. La variabilidad señalada anteriormente en la evolución del enfoque de la calidad es mucho más pronunciada en los sectores públicos de los países miembros de la Región. El alto grado de descontento de los ciudadanos con el calibre de los servicios gubernamentales que reciben es precisamente una forma de demostrarlo. Este estudio evalúa el nivel de complacencia de los consumidores externos con la oferta del ambulatorio.



En el trabajo investigativo titulado “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León” elaborado por Sánchez (2012), El objetivo primordial del usuario era utilizar una metodología de investigación transversal para llevar a cabo una encuesta de satisfacción entre aquellos que utilizan directamente una instalación de atención médica dentro de una agencia de Seguridad Social. El objetivo era determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la instalación en su conjunto, y su correlación con criterios como la infraestructura, la accesibilidad, el tiempo de espera, los tiempos de consulta, la atención personalizada y la calidad general de la instalación. El programa SICALIDAD previamente verificado incluyó infraestructura, accesibilidad, tratamiento personal, tiempo de espera y tiempo de consulta como factores a evaluar, se calculó con una muestra de doscientos cuarenta y seis pacientes realizar una investigación de población y una prueba de hipótesis utilizando estadísticas descriptivas. Los resultados indicaron que la satisfacción de los usuarios está correlacionada con la iluminación, la temperatura, el mobiliario y la limpieza; la satisfacción de los pacientes también está correlacionada con la atención prestada en la zona de admisión, por el médico y por el personal médico. No se observó ninguna correlación entre la satisfacción y el tiempo pasado en la sala de espera antes de ver al médico.

3.1.2. Antecedentes Nacionales

En el trabajo investigativo titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital



nacional arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015” elaborado por Huerta (2015), El objetivo es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que visitaron el Departamento de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Lima en enero de 2015 con el fin de obtener una comprensión imparcial. Mediante la realización de una encuesta modificada de SERVPERF que evalúa la satisfacción de los usuarios basándose en sus percepciones, 77 usuarios y acompañantes conformaron la muestra de conveniencia para este estudio cualitativo, descriptivo y transversal. La medición se basó en la satisfacción del usuario. El grado de satisfacción orientó el método de tratamiento de los datos. El 92,2% de los clientes se mostraron satisfechos con el servicio, según los resultados de la encuesta SERVPERF. Más del 80% de los usuarios se mostraron satisfechos con la fiabilidad, la seguridad, la empatía y las características tangibles del servicio, Sin embargo, el componente de capacidad de respuesta fue el que más usuarios insatisfechos y descontentos generó extremadamente muy insatisfechos siendo el 23.4%. Los resultados indicaron que una gran mayoría de 92,2% de los usuarios que utilizaron el tema de la medicina expresaron satisfacción general. Los aspectos más insatisfactorios fueron la limpieza y comodidad del servicio, el comportamiento de los profesionales de emergencia, y el nivel de atención recibida en el departamento de emergencias, la admisión y el laboratorio.

En la investigación elaborada por Angulo y Peralta (2016), muestran su investigación titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Cajamarca, 2015”, declarar que los objetivos



del estudio son evaluar el nivel de satisfacción del usuario y proporcionar recomendaciones para mejorar la gestión del sistema municipal de agua potable, las cuales serán remitidas a SEDACAJ, S.A., prestador del servicio. Para lograr este objetivo, se aplicaron encuestas a 384 consumidores de la provisión de agua potable en la zona metropolitana de la ciudad, elegidos al azar. Las encuestas, que constan de 20 preguntas sobre el servicio y el prestador del servicio, se enviaron a los usuarios con base en el tamaño de muestra determinado. Para realizar el análisis estadístico de los datos recogidos se utilizó Microsoft Excel. De los resultados se desprende que los usuarios están insatisfechos con los servicios de la empresa; en vista de ello, Se recomienda al proveedor tener en cuenta el nivel insatisfactorio de los usuarios y considerar la opción de mejorar la calidad del servicio a través de proyectos de análisis. Debido a estos usuarios, el 28,48% opina que el nivel de satisfacción es muy bajo, y sólo el 15,29% piensa que es muy alto. Tello (2021), comenta en su trabajo investigativo con nombre, "Acceso al servicio de agua potable y satisfacción de los usuarios de la empresa Seda Loreto S.A., Yurimaguas, 2021". El objetivo del estudio fue conocer cómo se relaciona la felicidad de los usufructuarios con la empresa Seda Loreto S.A., Yurimaguas, 2021 (la empresa) con su capacidad de obtener el suministro de agua apta para el consumo. La empresa Seda Loreto S.A., Yurimaguas, 2021, mostró un nivel regular de disponibilidad del suministro de agua potable con un 67%. Esto se determinó utilizando una técnica de recolección de datos mediante encuesta con cuestionario. Este estudio



utilizó un enfoque descriptivo de investigación correlacional, a saber, un tipo básico, con un diseño transversal que no incluía la experimentación. La muestra constaba de 244 usuarios, mientras que la población examinada era de 32.742. Además, existe una fuerte importancia bidireccional y una relación directa entre la gestión de la calidad del agua y la satisfacción del usuario, como demuestra el nivel de felicidad estadísticamente significativo del 40% entre los clientes de la empresa Seda Loreto S.A., Yurimaguas, 2021.

3.1.3. Antecedentes Locales

En el siguiente trabajo investigativo elabora por Juchani, (2022) cuya investigación tiene como nombre "Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios del centro poblado Ancoputo de Zepita-Puno, 2022" Busca establecer un vínculo entre la felicidad del cliente y la gestión del abastecimiento de agua en el asentamiento de Ancoputo de Zepita Puno. La metodología cuantitativa se utiliza en esta investigación utilizando un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La encuesta y el cuestionario se utilizan como instrumentos de medición para evaluar la satisfacción de los usuarios y la gestión del servicio de agua potable, respectivamente. Estas variables son objeto de investigación. La muestra consta de 170 usuarios, lo que representa el 310,2% de la población. Las tablas de Microsoft Excel incluyen datos descriptivos que demuestran una correlación sólida y favorable entre la gestión del servicio de agua y la satisfacción del cliente.



Humpiri et al., (2020) nos muestran su artículo científico denominado “Nivel de satisfacción del servicio de agua potable en la ciudad de Juliaca, el caso de la urbanización Jorge Chávez” El objetivo de este artículo científico era determinar el grado de satisfacción con el servicio de agua potable. Esta investigación se concluyó en 2019. SEDA Juliaca S.A. presta servicios de saneamiento, es la empresa que presta el servicio en esta urbanización. El nivel de satisfacción de los usuarios depende de varios factores, entre otros, la presión, la calidad de la atención y la calidad del servicio. Para medir la satisfacción de los usuarios se utilizó una escala de frecuencia tipo Likert para cada pregunta. El tamaño de la muestra para este método descriptivo simple fue de 215 usuarios, el cuestionario se utilizó como instrumento y la encuesta como técnica. Ambos fueron aprobados en diferentes años después de haber sido validados por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, SUNASS. La teoría planteada predice que es probable que exista poca satisfacción con el suministro de agua potable en la urbanización Jorge Chávez de Juliaca. Los datos disponibles indican que los usuarios no están particularmente satisfechos con este servicio, lo que puede atribuirse a su limitado horario de cobertura, bajo nivel de presión y lentitud en los tiempos de respuesta. Finalmente, esto demuestra que La inseguridad se agrava por la disponibilidad limitada del abastecimiento de agua, que sólo es accesible durante unas pocas horas cada día, y valida la idea. Los usuarios han manifestado su insatisfacción con la empresa prestadora de la gestión de higiene y saneamiento en Juliaca, alegando que



nunca recibieron atención a sus reclamos. Finalmente, se ha encontrado que la expansión de la población está asociada a un creciente número de usuarios inconformes con el suministro de agua potable.

Pauca, (2017) El estudio busca establecer una relación entre la calidad de los servicios prestados y la satisfacción de los consumidores de EMSA de Puno en 2017. La investigación se titula "Prestación de servicio y satisfacción de los usuarios de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno, 2017". El diseño de investigación no experimental fue seleccionado como el enfoque primario de la investigación, ya que no requiere la influencia de las variables de estudio. Se utilizaron características de diseño retrospectivo, transversal y analítico. Las variables de observación se identificaron, diagnosticaron y examinaron teniendo en cuenta la relación entre dimensiones y variables, lo que indica un nivel de investigación correlacional. En particular, en el enfoque metodológico cuantitativo se utilizaron los enfoques hipotético deductivo, analítico sintético, contrastivo y comparativo. La muestra estuvo conformada por 374 usuarios de EMSA Puno, La población era de 37.829 suscriptores de EMSA Puno residiendo en la ciudad de Puno. La metodología utilizada incluyó la realización de una encuesta, mediante la cual se recogieron datos directamente de los consumidores. El estudio realizado por la Compañía Municipal de Saneamiento de Puno (EMSA, 2017) encontró una fuerte y positiva correlación entre la calidad del servicio prestado y la satisfacción



del cliente; asimismo, se apoya la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula debido a que el instrumento fue un cuestionario.

3.2. Marco teórico

3.2.1. Satisfacción

La satisfacción del usuario es realmente multifactorial y subjetiva. Muchos factores pueden influir en la satisfacción de un usuario, como el rendimiento de un sistema o un buscador específico. Además, la medición es muy difícil debido a que los factores que determinan la satisfacción del usuario son variados y contradictorios (Griffiths et al., 2017).

La satisfacción del usuario es un concepto complejo, intangible y escurridizo de definir y para poder investigar el rendimiento de un sistema y la experiencia del usuario, se necesita una buena definición. Prioridad absoluta: la satisfacción del usuario es un estado que ocurre en la mente del usuario. Esta respuesta puede contener tanto elementos basados en la experiencia como en el intelecto. Dados los tres modelos de satisfacción del usuario: Se han formulado tres modelos de placer emocional: uno para viajes sin complicaciones, uno para muchos viajes, y uno para satisfacción material, que evalúa la calidad real de los bienes. Respecto al rendimiento del sistema, se considera a la precisión de los resultados de búsqueda como una medida adecuada del modelo de satisfacción material (Griffiths et al., 2017).

La felicidad del usuario es una medida crucial del éxito y la eficiencia de los sistemas de información. La satisfacción del usuario es una palabra que a menudo se utiliza para evaluar el desempeño de las instituciones de salud,



incluso si su definición precisa puede ser desafiante. Por ejemplo, los hospitales gastan cantidades considerables de dinero en iniciativas de sistemas de información para asegurar su éxito. Al diseñar, desarrollar y adoptar estos sistemas, es crucial examinar los factores que afectan a la satisfacción del usuario. Los investigadores buscaron sistemáticamente en las bases de datos electrónicos y artículos publicados desarrollando una estrategia de búsqueda utilizando una combinación de las siguientes palabras clave que son: modelo, satisfacción del usuario, sistema de información, medición, instrumento y herramienta. Extrayendo de los estudios las dimensiones, Los componentes y el impacto que los sistemas de información pueden tener en los usuarios. Existen siete métodos para categorizar los diversos aspectos que afectan a la satisfacción de los consumidores con los sistemas de información: Detalles de la información, sistema, proveedor, uso, utilidad percibida, características del usuario y estructura organizativa (estilo de gestión), entre otras consideraciones. Si todos estos factores se tienen en cuenta adecuadamente en el proceso de desarrollo, diseño, implantación o adquisición de sistemas de información, es probable que aumente la satisfacción de los usuarios con el sistema (Kalankesh et al., 2020).

3.2.2. Precio

Existe una tradición coherente y relevante del pensamiento económico que se denomina "teoría de los precios". Esta definición es el análisis microeconómico que reduce los modelos ya existentes que son los precios,



siendo suficientes para caracterizar las soluciones a problemas. Esta definición sobre la teoría de los precios tiende a ser investigada por diagramas y conjuntos de problemas en donde los temas de investigación son los mercados de selección orientados a los medios de comunicación. La teoría de los precios desde principios del siglo XIX hasta la actualidad desempeña un valioso papel complementario de dos tradiciones, que son el reduccionismo y empirismo, con las que se hace muestras impulsando el resurgimiento del estilo de la investigación que va desde el diseño de mercados hasta el comercio internacional (Weyl, 2019).

En abstracto la teoría de los precios como un análisis microeconómico neoclásico que intenta simplificar la heterogeneidad de alta dimensión, muchos agentes, dinámica. Contraste al precio, se incluye al reduccionismo, que analiza las implicaciones de los modelos simples y plenamente especificados, por otro lado, el empirismo, que se centra en la inducción a partir de la observación directa. Defiendo la teoría de los precios como complemento de estos enfoques destaca las cuestiones metodológicas importantes para para el avance del enfoque sobre el precio. La teoría de los precios como un análisis microeconómico neoclásico pretende simplificar una realidad económica compleja con muchos agentes, e interacciones dinámicas con el fin de responder a preguntas fundamentales de asignación de recursos. Se trata de un enfoque deductivo que parte de supuestos simplificados para derivar implicaciones que pueden contrastarse empíricamente. La teoría de los precios destaca la necesidad de una teoría



explícita, coherente y simplificada que pueda guiar la investigación empírica de manera fructífera. La teoría de los precios plantea importantes cuestiones metodológicas relativas al grado de simplificación, la falsabilidad de las implicaciones y la relación entre teoría y evidencia empírica. Abordar estas cuestiones de manera rigurosa es crucial para el progreso de este enfoque y de la microeconomía en general (Weyl, 2019).

El concepto de precio tiene su origen en el campo de la economía y las finanzas. En el mercado de bienes y servicios, compradores y vendedores intercambian sus mercancías en transacciones que ambas partes acuerdan que se realizan en condiciones justas. Esto significa que el valor dado se percibe como igual o superior al valor recibido. Este valor equivale al concepto de precio. El precio puede expresarse de forma simbólica como una cantidad de moneda, por ejemplo, dólares estadounidenses, o puede ser un trueque, como cuando dos personas acuerdan que uno de ellos cortará el césped del otro a cambio de que el otro hornee un pastel para el cortacésped. En ese caso,

Como las transacciones financieras implican a más de una parte, inevitablemente hay múltiples perspectivas sobre cada transacción y múltiples interpretaciones de cuál es el precio y cuál debería ser el precio. Esto implica a menudo un proceso de negociación, y pueden surgir distintos tipos de precios en función de la fase en que se encuentren las negociaciones. Un tipo de precio que surge al principio de una transacción se conoce como precio de venta. Es el precio que el vendedor fija para el



bien o servicio, basado en los gastos del vendedor para crear o adquirir el artículo que se ofrece, e incrementado por el beneficio, si lo hay, que el vendedor quiere recibir. Por ejemplo, si a un empleado se le pagan diez dólares la hora por utilizar materiales por valor de cinco dólares para fabricar sillas, y cada silla requiere dos horas de fabricación, entonces el coste de fabricación de la silla es de veinticinco dólares, diez dólares por dos horas más cinco dólares por los materiales. Si el fabricante de sillas quisiera obtener un beneficio de cinco dólares por cada silla, el precio de venta sería de treinta dólares, veinticinco dólares para recuperar el coste de fabricación de la silla y cinco dólares adicionales de beneficio (Zimmer, 2022).

Para generar precios competitivos, consiste en hacer que distintos consumidores paguen precios diferentes. La clave de los planes de precios que aumentan los beneficios es la capacidad de discriminar los precios mediante lo que los economistas denominan segmentación del mercado. La discriminación de precios mediante lo que los economistas denominan segmentación del mercado implica que diferentes grupos de consumidores pagan precios diferentes por lo que es básicamente el mismo servicio o bien. Existe segmentación del mercado cuando las empresas logran dividir el mercado en subgrupos de consumidores entre los cuales los consumidores que pertenecen a diferentes grupos terminan pagando precios diferentes (Oz, 2008).



3.2.3. Transparencia

La transparencia implica compartir información que puede ser bienvenida o incómoda, En el contexto de la colaboración, la cooperación y la toma de decisiones colectivas, algunos expertos han definido la transparencia como la ausencia de agendas y condiciones ocultas, junto con la disponibilidad de toda la información relevante. En las organizaciones, los empleados suelen desear transparencia en los procesos de toma de decisiones: quién toma las decisiones, cómo se toman y qué factores se tienen en cuenta en la toma de decisiones. Los empleados se frustran cuando sienten que carecen de información completa sobre su organización y se les deja a oscuras en lo que respecta a las decisiones, la información y la comprensión de lo que está sucediendo. Se desaniman aún más cuando tienen ideas con las que se podría haber tomado una decisión mejor o diferente. La falta de transparencia puede percibirse como una falta de confianza y que no se valora la experiencia de los empleados. Los empleados quieren sentir que la dirección es abierta y honesta, comparte los detalles apropiados sobre retos y planes, e implica a los empleados en la toma de decisiones cuando es posible. La transparencia genera confianza y compromiso dentro de una organización y ayuda a los empleados a sentirse más comprometidos y motivados en su trabajo (Farrell, 2016).

La transparencia demuestra valor a los empleados, ya que los líderes se implican en los procesos organizativos aprovechando las expectativas de todos los empleados. La transparencia contribuye al bienestar de los



empleados al proporcionarles información clara que reduce el estrés y la incertidumbre, haciendo hincapié en la primera cuestión importante que impulsa el comportamiento transparente, que es la comunicación y ayudar a las personas a conocer los hechos desde el principio y sin incertidumbre emocional. Incluso cuando se trata de malas noticias, la comunicación transparente puede evitar que la incertidumbre emocional genere más acciones negativas, contribuyendo así al bienestar de los empleados, tanto en el lugar de trabajo como en su vida personal, incluso demuestra valor a los empleados, ya que los líderes se implican en los procesos organizativos aprovechando las expectativas de todos los empleados, contribuyendo al bienestar de los empleados al proporcionarles información clara que reduce el estrés y la incertidumbre, haciendo hincapié en la primera cuestión importante que impulsa el comportamiento transparente, que es la comunicación y ayudar a las personas a obtener los hechos desde el principio y sin incertidumbre emocional. La comunicación transparente puede evitar que la incertidumbre emocional genere más acciones negativas, contribuyendo así al bienestar de los empleados, tanto en el lugar de trabajo como en su vida personal. Incluso cuando se trata de malas noticias, una comunicación transparente puede evitar que la incertidumbre emocional genere más acciones negativas, contribuyendo así al bienestar de los empleados, tanto en el trabajo como en su vida personal (Farrell, 2016).



Los argumentos a favor de la transparencia se han esgrimido en muchos campos. Dentro del aprendizaje automático, existe un sentimiento generalizado de que la transparencia y la equidad son importantes y buenas. Sin embargo, ambos conceptos son algo ambiguos y pueden significar cosas distintas para personas distintas en contextos distintos. Existen varios tipos de transparencia en el contexto de la interpretación humana de los algoritmos, señalando sus ventajas, motivaciones y dificultades de medición. La necesidad de transparencia algorítmica se deriva del papel cada vez más importante que desempeñan los algoritmos en la automatización de decisiones que afectan a la vida de las personas. La transparencia puede ayudar a garantizar que los algoritmos funcionan según lo previsto, identificar posibles problemas o sesgos y generar confianza entre usuarios y sistemas. La transparencia tiene motivaciones técnicas, sociales y éticas. Técnicamente, la transparencia permite detectar y mitigar errores y sesgos algorítmicos. Desde el punto de vista social, la transparencia puede empoderar a los usuarios ofreciéndoles explicaciones de las decisiones y opciones de recurso. Desde el punto de vista ético, la transparencia se considera necesaria para garantizar la responsabilidad y la imparcialidad de los algoritmos. Sin embargo, a menudo es difícil lograr una transparencia total. Los algoritmos pueden ser complejos y tener muchas dimensiones, lo que dificulta su interpretación. También existe un equilibrio entre la exhaustividad de las explicaciones y su simplicidad para los usuarios. Aún se están desarrollando parámetros para cuantificar la transparencia. A pesar de



los retos, perseguir la transparencia algorítmica a través de métodos como la explicabilidad de los modelos, las evaluaciones de impacto y los procedimientos de supervisión sigue siendo un objetivo importante. Con el cuidado y el contexto adecuados, los esfuerzos de transparencia pueden ayudar a fomentar la confianza del público en el uso responsable de los algoritmos, al tiempo que sacan a la luz posibles problemas que deben abordarse (Weller, 2017).

3.2.4. Expectativas

La expectativa, como significante, es un recipiente vacío que debe llenarse mediante la semántica, con la experiencia real y con su historia como palabra y como concepto rebosante de sentido y de significado experiencia real y con su historia como palabra y como concepto rebosante de significado cultural. La expectativa tiene un significado psicológico importante, ya que sienta las bases de nuestros sistemas de creencias, apostando por probabilidades sofisticadas ciertos resultados preestablecidos que fijamos de antemano solo para darnos cuenta de que seguiremos manteniendo nuestras expectativas habituales y anticipadas, incluso si las pruebas empíricas no las respaldan o sugieren lo contrario. Nuestras propias percepciones subjetivas, que a menudo no somos conscientes de ellas, se basan en nuestras expectativas. de esperanza, improbabilidad y posibilidad, en donde guía nuestras intenciones, nuestra disposición a participar en comportamientos diversos, Así como la probabilidad de repetir un patrón de comportamiento específico,



que en su núcleo tiene la expectativa de lograrlo sin importar el costo (Tamez y León, 2010).

El término expectativa tiene un valor de uso coloquial. A menudo se asocia a la ilusión. Es un medio de prepararse informalmente para la decepción y el fracaso que puede aplicarse a todo, desde las suposiciones que uno hace sobre cómo se espera que se comporte una posible pareja romántica en el contexto de una relación futura, hasta el éxito que uno debería tener en cualquier empresa que uno decida emprender, pero las expectativas también tienen una compleja plusvalía. Se desborda en todas y cada una de las que nos impulsa a seguir adelante con la esperanza de lograr lo que, de antemano, parece imposible que, de antemano, parece virar hacia lo milagroso, digamos, la ruptura de un hábito destructivo o el logro de un deseo grandioso y al mismo tiempo, nos llena de una sensación de temor, el temor de conseguir lo que creíamos que queríamos y descubrir que ya no lo tiene, ni lo mantiene, que ya no tiene el valor esperado para nosotros (Tamez y León, 2010).

Los economistas y sus investigaciones se reúnen anualmente para observar un enfoque del análisis macroeconómico, que consta en las relaciones macroeconómicas en fundamentos explícitos. El rasgo distintivo de estos fundamentos es otorgar las expectativas de los participantes en el mercado un papel autónomo en la economía. Las expectativas de los participantes en el mercado brindan un papel autónomo en los modelos de los economistas sobre los resultados agronómicos de los economistas. En particular, la



inflación y la macroeconómicos, en particular la inflación y el desempleo. También arrojaron serias dudas la validez del análisis de las políticas basado en los modelos macroeconómicos. Todo esto respecto a las expectativas económicas mundiales (Roman y Edmund, 2013).

El fallo de la teoría económica hace referencia a la coordinación de las expectativas. En donde la coordinación de las expectativas refleja una gran inquietud, las expectativas se modelan como exógenas que es el enfoque adoptado hasta hace poco en la modelización de equilibrio temporal de la dinámica, en donde se ha convertido cada vez más en correctas por término medio, que constituye la esencia de la hipótesis de las expectativas racionales. Las expectativas del mercado se tienen que explicar y no obtenerlas como datos exógenos. Pero la capacidad de los sistemas descentralizados como los mercados, para producir una buena coordinación (Roman y Edmund, 2013).

3.3. Marco conceptual

3.3.1. Adherir

Juntarse o unirse a una organización o grupo de trabajo para desenvolver un fin en común, en el ámbito laboral es la opinión del colaborador y conformidad similar a lo que está pensando (Jacovkis, 2022).

3.3.2. Algoritmo

Es un conjunto de operaciones sistemáticas con apoyo de la matemática donde su principal labor es la solución de incidentes o problemas



encontradas en las organizaciones, brindando respuestas claras e inmediatas (Cornelio et al., 2019).

3.3.3. Ambiguo

Nace de la poca decisión expresada del comportamiento humano, donde posee poca seguridad y poca firmeza, incluso la expresión de la persona puede ser interpretada y entendida en diversas maneras para su expresión (Moloeznik, 2019).

3.3.4. Economía

Por expertos se sabe que la economía es considerada una ciencia que su principal objetivo es el estudio de los recursos para la satisfacción de la persona. Incluso también es considerado un sistema de producción de artículos y prestaciones de una sociedad (Weber, 2021).

3.3.5. Fructífero

Que resulta ser valioso, importante, considerada una estructura compuesta, que brinda bienes positivos para la persona o empresa (Carrasco y Orbea, 2019).

3.3.6. Plusvalía

Es considerado al aumento de valor especialmente se brinda en un bien inmueble por circunstancias ajenas de cualquier mejora aplicada al inmueble, incluso es considerado un impuesto, donde conjunto es aumento de valor (Isunza, 2021).

3.3.7. Probabilidad



Es un suceso que ocurra o pueda suceder un incidente. También es considerado como un cálculo matemático donde se halla las posibilidades que exista o que suceda algo repentino o al azar (Palau y Bresó, 2017)

3.3.8. Semántica

Conforma a la lingüística en donde se encarga del estudio a profundidad de las expresiones lingüísticas, incluso diversos aspectos del significado e interpretación de signos lingüísticos (Espinal et al., 2020).

3.3.9. Sesgo

Es la orientación o enfoque de la información a tratar, junto al asunto del tema a tratar, hacia donde está dirigido, para una correcta toma de decisión sin que exista un incertidumbre o inconveniente (Rampello, 2019)

3.3.10. Valor

La creación de valor es un conjunto de cualidades por la que un bien o una persona es apreciada, incluso hasta considerada en los diversos aspectos sociales o laborales. O simplemente es la importancia de una cosa u objeto, claro está en un entorno estratégico (Álvarez, 2016).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

El presente estudio no involucra la formulación de hipótesis porque es un estudio descriptivo que simplemente trata de analizar a profundidad el nivel de la satisfacción de los usuarios de Unidad de Gestión Administrativa de Servicios de Saneamiento-Ilave (Hernández y Mendoza, 2018).

4.1.1. Hipótesis específicas

Debido a que el trabajo no plantea examinar relaciones de variables, no se requiere el planteamiento de hipótesis específicas (Hernández y Mendoza, 2018); la investigación se centra en la descripción de las características que se investigan para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de Unidad de Gestión Administrativa de Servicios de Saneamiento-Ilave.

4.1.2. Variables

Variable única: Satisfacción del usuario



4.1.3. Operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción del usuario	Precios	Precio-calidad Precio justo Mejora de servicios Comunicación
	Transparencia	Veracidad Confianza Compresión de comunicación
	Expectativas	Calidad esperada Satisfacción Insatisfacción
	Percepción	Experiencias Información Interpretación

Nota. Elaboración propia, basado en Molina (2019)



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

La investigación sigue un enfoque cuantitativo, ya que utiliza estrategias numéricas para recopilar información y luego representar los resultados en forma de porcentajes, tablas y gráficos. Los métodos numéricos permiten a los investigadores cuantificar los datos estadísticos. Este examen empírico sistemático de los datos numéricos proporciona un análisis objetivo y factual para caracterizar eficazmente diversos aspectos del fenómeno. Al medir la magnitud y la frecuencia de diversas cantidades, la investigación cuantitativa pretende proporcionar datos fiables y válidos para establecer hechos y descubrir patrones (Hernández y Mendoza, 2018).

5.1.1. Método aplicado a la investigación

El método de investigación utilizado para llegar al conocimiento particular del estudio es el deductivo, en el cual se parte de principios universales que abordan el tema en general y se avanza progresivamente en ellos (Hernández y



Mendoza, 2018). De esta manera, se logra una visión específica del área de estudio y se obtienen los resultados deseados.

5.1.2. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica pues se enfoca en la creación de conocimiento teórico sobre una determinada variable de estudio (satisfacción de usuario), y este análisis no implica esencialmente la aplicación práctica de cambios reales ni materializa los resultados a nivel práctico, solo hace análisis teórico.

5.1.3. Nivel de investigación

La investigación es descriptiva pues, se caracteriza por el objetivo de especificar cada característica, propiedad y particularidad de la variable bajo análisis. Según Hernández y Mendoza (2018), este método se restringe a observar y recolectar información detallada acerca de una variable, sin profundizar en las posibles relaciones que ésta pueda tener con otras variables. Por lo tanto, el enfoque general del estudio es empleado para documentar los factores y características presentes en un contexto específico sin recurrir a análisis de relaciones entre los mismos.

5.1.4. Diseño de investigación

El trabajo es no experimental porque busca retratar con precisión las características de la variable en estudio sin manipularla pues el fin primordial es permitir obtener información valiosa para comprender un escenario, fenómeno o noción en su entorno natural (Hernández y Mendoza, 2018).



5.2. Población y muestra

5.2.1. Población

La población está formada por todos los individuos que cumplen un criterio específico y a los que se pretende generalizar los resultados de la investigación; por lo tanto, la población elegida para un estudio debe estar claramente definida (Hernández y Mendoza, 2018); para tal efecto se considera una población compuesta por 10522 usuarios de Unidad de Gestión Administrativa de Servicios de Saneamiento.

5.2.2. Muestra

Representación significativa de la población para definir el grupo en el que se centrará la investigación y se extrapolarán los resultados obtenidos, para eso se aplicará la siguiente fórmula:

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

DONDE:

N = 10522

n = ?

$Z_{\alpha=0.05} = 1.96$ (al 95% de confianza)

p = 0.5 (probabilidad de éxito).

q = 0.5 (probabilidad de fracaso)

$\underline{e} = 0.05 = 5\%$ (error o precisión)

n

$$= \frac{(1.96)^2 * 10522 * (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 * (10522 - 1) + (1.96)^2 * (0.5)(0.5)}$$

n = 385



Por lo tanto, después de aplicar la fórmula, el tamaño de la muestra sería de 385 usuarios.

5.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

5.3.1. Técnica

Se empleara el método de la encuesta para recolectar toda la información necesaria para el desarrollo de la investigación, cabe resaltar que dicha encuesta estará estructurada en base a las variables y sus dimensiones.

5.3.2. Instrumento

Se eligió al cuestionario como instrumento el cual está organizado en base a tres dimensiones y están evaluados con una escala Likert de 5 niveles.

Se ha realizado una adecuación del cuestionario creado por Molina (2019) que consta de once afirmaciones, una para cada indicador.

5.4. Confiabilidad y Validez del instrumento

5.4.1. Confiabilidad

Se calculará el índice de Alfa Cronbach para evaluar la varianza de cada ítem y determinar el grado de fiabilidad del instrumento.

5.4.2. Validez

El cuestionario adaptado para esta investigación será sometido a juicio de expertos, quienes evaluarán el grado de validez del instrumento con el que recopilará información.

5.4.3. Procedimiento de tratamiento de datos

Posterior a la validación del instrumento, este será aplicado a la muestra seleccionada para armar una base de datos con la información recopilada,



después de ello se hará un procesamiento estadístico para obtener resultados y plantear las recomendaciones correspondientes.

5.4.4. Diseño de contrastación de hipótesis

Se utilizará la prueba de normalidad con su estadístico correspondiente, de acuerdo al cuestionario que se aplique.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis de resultados

6.1.1. Resultado general

Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión

Administrativa de Servicio de Saneamiento-Ilave, 2023.

Tabla 2

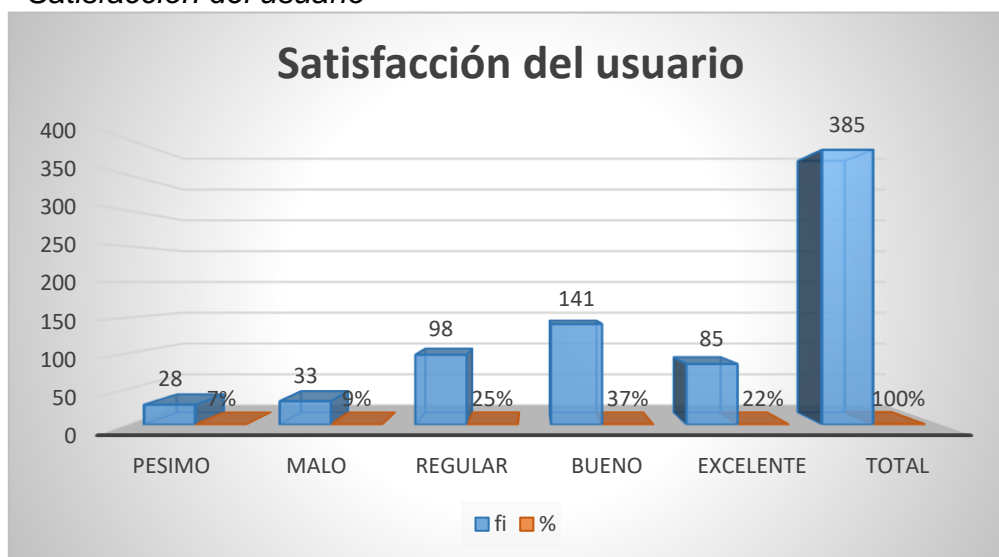
Satisfacción del usuario

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	PRECIOS		TRANSPARENCIA		EXPECTATIVAS		PERCEPCIÓN		SATISFACCIÓN	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Pésimo	17	4%	64	17%	0	0%	30	8%	27.8	7%
Malo	33	9%	3	1%	50	13%	45	12%	32.8	9%
Regular	79	21%	93	24%	96	25%	125	32%	98.3	26%
Bueno	157	41%	173	45%	128	33%	105	27%	141	37%
Excelente	99	26%	52	14%	111	29%	80	21%	85.5	22%
TOTAL	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico

Figura 1

Satisfacción del usuario



Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico

Interpretación:

En la Tabla 2, Figura 1, se logró analizar la variable satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-llave, que del total de 385 encuestados según la muestra aplicada equivalente al 100%, el 37% respondieron que el servicio es bueno, mientras el 26% respondieron que es regular, seguida de 22% respondieron excelente. De los usuarios evaluados el grupo de la dimensión precio, el 41% calificaron de bueno y el 26% excelente, en el grupo de la dimensión transparencia, el 45% evaluaron de bueno y un 24% regular, en el grupo de la dimensión expectativas, el 33% calificaron de excelente y el 33% bueno, en el grupo de la dimensión percepción el 32% estuvieron con la opción regular y 27% bueno.



6.1.2. Resultados específicos

Objetivo específico 1

Evaluar la apreciación que tienen los usuarios sobre el precio en la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-Ilave.

Tabla 3

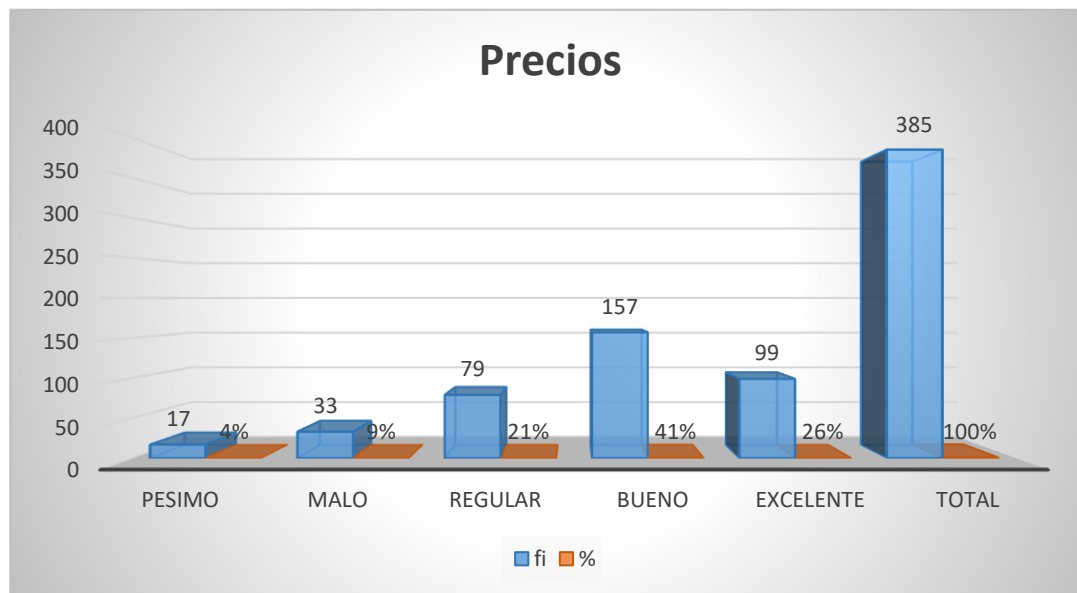
Precios

DIMENSIÓN: PRECIOS	PRECIO-CALIDAD		PRECIO JUSTO		MEJORA DE SERVICIO		COMUNICACIÓN		PRECIOS	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Pésimo	0	0%	64	17%	0	0%	4	1%	17	4%
Malo	27	7%	3	1%	50	13%	52	14%	33	9%
Regular	29	8%	93	24%	96	25%	98	25%	79	21%
Bueno	201	52%	173	45%	128	33%	125	32%	157	41%
Excelente	128	33%	52	14%	111	29%	106	28%	99.3	26%
TOTAL	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico

Figura 2

Precios



Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico



Interpretación:

En la Tabla 3, Figura 2, se analizó la dimensión precios, el 41% de los usuarios encuestados respondieron que el servicio es bueno, mientras 26% excelente, por lo tanto, el nivel de satisfacción de los usuarios de unidad de gestión administrativa de servicio de saneamiento de la ciudad de Ilave, en la dimensión de precios es bueno.

En cuanto a los indicadores de esta dimensión se observa que respondieron del precio calidad 52% es bueno, mientras 33% calificaron de excelente, el indicador precio justo 45% respondieron bueno, mientras el 24% de regular, en el indicador mejora de servicio 33% bueno, 29% excelente, en tanto el indicador de comunicación 28% excelente, 32% bueno, donde se aprecia el nivel de aceptación del precio es bueno.

Objetivo específico 2

Demostrar el nivel de transparencia en la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-Ilave.

Tabla 4

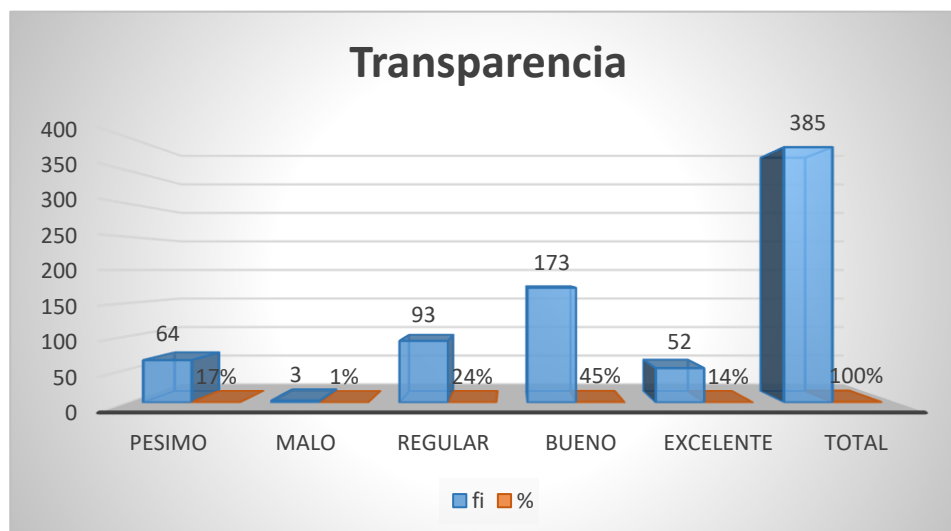
Transparencia

DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA	VERACIDAD		CONFIANZA		COMPRESION DE COMUNICACIÓN		TRANSPARENCIA	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Pésimo	65	17%	62	16%	65	17%	64	17%
Malo	2	1%	4	1%	4	1%	3.3333	1%
Regular	94	24%	94	24%	89	23%	92.333	24%
Bueno	177	46%	173	45%	170	44%	173.33	45%
Excelente	47	12%	52	14%	57	15%	52	14%
TOTAL	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico

Figura 3

Transparencia



Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico

Interpretación:

Como se precisa en la Tabla 4, Figura 3, se precisa la dimensión transparencia, el 45% respondieron la opción bueno y el 24% como regular el nivel de



satisfacción de los usuarios de unidad de gestión administrativa de servicio de saneamiento de la ciudad de Ilave.

En cuanto a los indicadores se visualiza el análisis del instrumento aplicado a los usuarios sobre la satisfacción del servicio prestado en los ítems: indicador veracidad 46% califican de bueno, el 24% responden que el servicio es regular, mientras en el indicador confianza el 45% respondieron bueno y el 24 regular, en el indicador comprensión de comunicación el 44% respondieron que el servicio es bueno y el 23% manifiestan que el servicio es regular.

Objetivo específico 3

Identificar las expectativas de los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-llave.

Tabla 5

Expectativas

DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS	CALIDAD DE ESPERA		SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN		EXPECTATIVA	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Pésimo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Malo	48	12%	50	13%	51	13%	49.667	13%
Regular	95	25%	97	25%	96	25%	96	25%
Bueno	125	32%	133	35%	127	33%	128.33	33%
Excelente	117	30%	105	27%	111	29%	111	29%
TOTAL	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico

Figura 4

Expectativas





Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico

Interpretación:

Se visualiza en la Tabla 5, Figura 4, se observa la dimensión expectativa, en donde el 33% de los encuestados respondieron como bueno, y el 29% calificaron excelente el servicio que ofrece la unidad de gestión administrativa de servicio de saneamiento de la ciudad de la ciudad de Ilave.

En el análisis de los indicadores se aprecia; que en el indicador calidad de espera el 32% respondieron que el servicio es bueno y el 30% manifiestan que es excelente, mientras en el indicador satisfacción el 35% califican de bueno y el 27% excelente, por tanto, en el indicador insatisfacción el 33% respondieron que el servicio es bueno y el 29% excelente.

Objetivo específico 4

Describir la percepción que tienen los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-Ilave.

Tabla 6

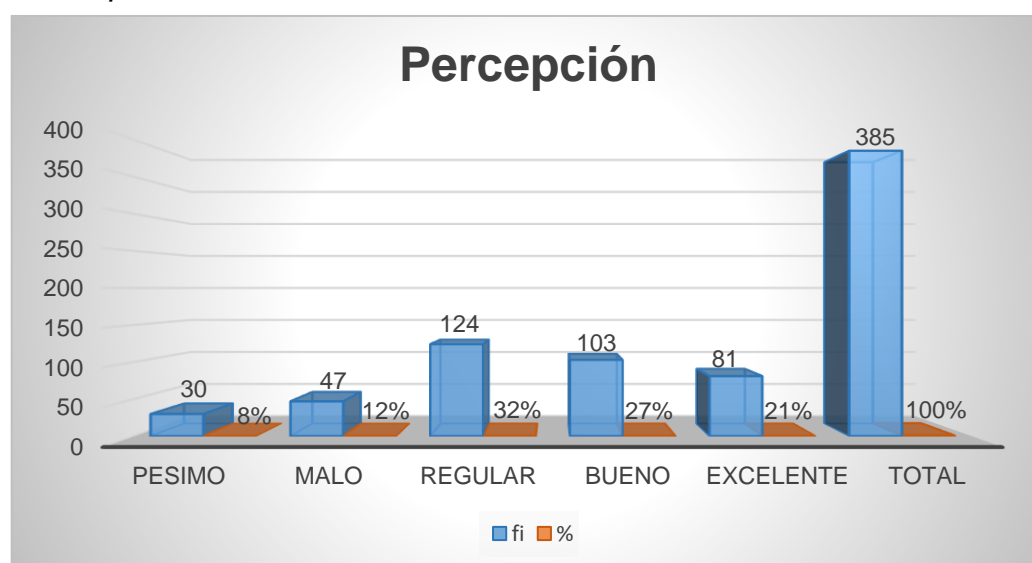
Percepción

DIMENSIÓN: PERCEPCIÓN	EXPERIENCIA S		INFORMACIÓ N		INTERPRETACIÓ N		PERCEPCIÓ N	
CRITERIOS	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Pésimo	35	9%	20	5%	36	9%	30.33 3	8%
Malo	60	16%	54	14%	26	7%	46.66 7	12%
Regular	115	30%	135	35%	123	32%	124.3 3	32%
Bueno	95	25%	95	25%	118	31%	102.6 7	27%
Excelente	80	21%	81	21%	82	21%	81	21%
TOTAL	385	100%	385	100%	385	100%	385	100%

Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico

Figura 5

Percepción



Nota. Elaboración propia basado en el procesamiento estadístico



Interpretación:

En la Tabla 6, Figura 5, se visualiza la dimensión percepción, en donde se aprecia el nivel de satisfacción del servicio de unidad de gestión administrativa de servicio de saneamiento de la ciudad de la ciudad de Ilave, el 32% califican de regular y el 27% como bueno.

En cuanto a los indicadores de esta dimensión se aprecia el indicador experiencias el 30% respondieron que el servicio es regular y el 25% manifiestan que es bueno, en el indicador información el 35% califican que el servicio es regular y el 25% bueno, en el indicador interpretación el 32% califican el servicio es regular y el 27% bueno.

1.1. Discusión de resultados

El presente trabajo de investigación tuvo como primordial objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicios de Saneamiento de Ilave en el año 2023; en vista de que el servicio de saneamiento es de suma importancia para cubrir las necesidades básicas de todo ser humano, este trabajo buscó analizar cada variable de la satisfacción para conocer si realmente los usuarios se sienten satisfechos.

Como parte de los resultados, se ha denotado que, el nivel de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicios de Saneamiento de Ilave en Puno es buena pues el 31% de los encuestados afirmaron dicha expresión. Resaltando a su vez que, presenta ciertas deficiencias en el establecimiento de precios pues, un gran número de encuestados afirman que



los precios no van de acuerdo al servicio que reciben y que por el contrario sienten que son elevados.

Es así que Sequeira y Jesús (2019) respaldan estos resultados en su investigación respecto a la satisfacción del usuario del hospital Bautista de Managua Nicaragua; donde en primera instancia se resalta la importancia de estudiar cada dimensión de la satisfacción del usuario con la finalidad de tener una mejor perspectiva y entendimiento al respecto; así también se ha denota deficiencias respecto al precio y las expectativas; pues en la mayoría de casos los usuarios perciben al precio muy elevado pues denotan que el precio no cubre el servicio que reciben.

También Yanory (2019) analiza cada factor importante en la satisfacción del usuario de un hospital de Honduras, destacado que cada persona valora las actividades de las empresas de diferentes formas, pues ello depende de diversos componentes; tomando en consideración la gran relevancia de la complacencia de los usufructuarios, el autor plantea implementar un modelo centrado en el trabajo con el paciente y la comunidad

Por su lado, Huerta (2015) Según los resultados, el 92.2% de los usuarios expresaron satisfacción con la atención recibida y las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles evaluados en la encuesta SERVPERF. Esta información proviene de un estudio de investigación que examinó el nivel de satisfacción entre los individuos acerca de un hospital nacional en Lima, sin embargo, los usuarios se mostraron insatisfechos respecto a la capacidad de respuesta.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que para la variable satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión administrativa de servicios de saneamiento de Ilave Puno, 2023 presenta una buena gestión puesto que, el 37% de los encuestados precisan dicha información que es buena. Por otro lado, concluyendo que la unidad de gestión administrativa de servicios de saneamiento de Ilave Puno tiene un compromiso con las personas muy bien definido y enfocado en los resultados presentados.

SEGUNDA: Se concluye que para la dimensión Precios respecto a los usuarios de la unidad de gestión administrativa de servicios de saneamiento de Ilave Puno, 2023, la dimensión mencionada es calificada como buena puesto que el 41% de los encuestados precisan dicha información, representado por 157 encuestados.

TERCERA: Se concluye que para la dimensión Transparencia a los usuarios de la unidad de gestión administrativa de servicios de saneamiento de Ilave Puno, 2023, la dimensión mencionada es calificada como buena puesto que el 45% de los encuestados precisan dicha información. Por otro lado, se concluye que la Transparencia en el nivel de satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión administrativa de servicios de saneamiento mantiene dicha calificación por su trabajo en la veracidad, confianza y la comprensión de comunicación con sus usuarios.



CUARTA: Se concluye que para la dimensión Expectativas de satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión administrativa de servicios de saneamiento de Ilave Puno, 2023, la dimensión mencionada es catalogada como buena puesto que el 33% de los encuestados precisan dicha información, representado por 128 personas. Por otro lado, se concluye que las Expectativas en el nivel de satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión administrativa de servicios de saneamiento resalta por su buena gestión de la calidad esperada, la gestión de satisfacción y la forma de responder a las situaciones de insatisfacción.

QUINTA: Se concluye que para la dimensión percepción de los usuarios de la unidad de gestión administrativa de servicios de saneamiento de Ilave Puno, 2023, la dimensión mencionada es catalogada como regular puesto que 124 usuarios que representan el 32% de los encuestados precisan dicha información. Por otro lado, se concluye que la Percepción en el nivel de satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión administrativa de servicios de saneamiento se mantiene como regular pues su manejo de experiencias, información e interpretación de la misma es regular.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a los funcionarios responsables de la unidad de gestión administrativa de servicios de saneamiento de Ilave Puno, a que mejoren el servicio que ofrecen, donde las personas encuestadas manifiestan su opinión y comodidad donde es favorable buena pero no es excelente. Esto implica facilitar el acceso a información clara y oportuna sobre los servicios de saneamiento, incluyendo horarios de operación, interrupciones programadas, tarifas y políticas de facturación. Recurre a una variedad de canales de comunicación, incluyendo correos electrónicos, mensajes de texto y redes sociales, permite una interacción más amplia y eficiente y carteles informativos. Establece procedimientos claros para que los usuarios puedan reportar problemas o quejas relacionadas con los servicios de saneamiento. Asegúrate de responder rápidamente a estos problemas y de resolverlos de manera efectiva.

SEGUNDA: Se recomienda al gerente de la unidad de gestión administrativa de servicios de saneamiento de Ilave, a que prosigan con la buena gestión respecto al precio ya que es considerado como bueno en el nivel de satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión administrativa de servicios de saneamiento de Ilave Puno, 2023 donde las personas manifiestan su opinión y comodidad donde es favorable, pero no es excelente. Por otro lado, cuando se trata de establecer precios en la gestión administrativa de los servicios de



saneamiento, es importante encontrar un equilibrio entre la sostenibilidad financiera y la accesibilidad para los usuarios. Asegurar de que las tarifas sean equitativas y transparentes, reflejando los costos reales de la provisión de servicios de higiene y saneamiento. Proporciona a los usuarios información clara sobre cómo se calculan las tarifas y qué servicios están incluidos. considera la implementación de tarifas progresivas, donde los usuarios que consumen más pagan tarifas más altas. Esto puede promover el uso eficiente del agua y ayudar a reducir el desperdicio.

TERCERA: Se recomienda al gerente de la unidad de gestión administrativa de servicios de saneamiento de llave, mejorar los servicios en bien de los usuarios, fomentar la participación de la comunidad en la toma de decisiones relacionadas con la gestión de los servicios de saneamiento, organizar reuniones periódicas con usuarios, grupos comunitarios y organizaciones de la sociedad civil para discutir políticas, proyectos y problemas relacionados con el saneamiento.

CUARTA: Se recomienda a los funcionarios que sigan promoviendo mejores expectativas con la buena gestión, que posee el nivel de satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión administrativa de servicios de saneamiento de llave Puno, 2023 donde las personas manifiestan su opinión y comodidad siendo muy favorable definir estándares claros de servicio que indiquen los niveles de calidad y fiabilidad que los usuarios pueden esperar. Estar satisfechos con los servicios que



ofrece la empresa, como la presión del agua, la calidad del agua potable, la frecuencia de mantenimiento de la red, entre otros. Proporcionar información educativa a los usuarios sobre cómo funciona el sistema de saneamiento, cómo mantenerlo en buen estado y qué pueden hacer para ayudar a preservar la calidad del agua y la infraestructura de saneamiento.

QUINTA: Se recomienda a los trabajadores que mejoren el desempeño y por ende la calidad de servicio para la mejor satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión administrativa de servicios de saneamiento de Ilave Puno, 2023, por otro lado, priorizar la calidad del servicio en todas las operaciones y decisiones administrativas. Esto implica garantizar la disponibilidad de agua potable de calidad, establecer canales de comunicación abiertos y efectivos con los usuarios para mantenerlos informados sobre los servicios de atención al cliente personalizado y receptivo, capacitar al personal para que trate a los usuarios con cortesía y respeto, y para que pueda resolver sus consultas y problemas de manera eficiente.

**RESUMEN REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Álvarez Piedrahita, I. (2016). Finanzas estratégicas y creación de valor. <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/80957>
- Angulo, K. A. N., & Peralta Cabrera, V. M. (2016). Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Cajamarca, 2015. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/9954>
- Botón, S. (2018). Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente Cap de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017. [Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional de la Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Carrasco, T. L. P., & Orbea, B. L. F. (2019). ESTUDIO DE FACTIBILIDAD HACIA EL PROGRESO FRUCTÍFERO DE UN CENTRO DE FORMACIÓN FLEXIBLE. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (10), 39.
- Cornelio, O. M., Ching, I. S., & Gulín, J. (2019). Algoritmo para determinar y eliminar nodos neutrales en Mapa Cognitivo Neutrosófico. *Neutrosophics Computing and Machine Learning*, 23. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=E9grEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=algoritmo&ots=KtVjJ7SkM6&sig=UmxmkcYp_72U8-nfo_HWi3h5RKc#v=onepage&q=algoritmo&f=false
- Espinal, M. T., Macia, J., Mateu, J., & Quer, J. (2020). *Semántica*. Ediciones Akal. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yB4EEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=semantica&ots=Ni6VXCM27r&sig=eA-pDdSk8lRomiRRjw0aw04wzoc#v=onepage&q=semantica&f=false>
- Farrell, M. (2016). Transparency. *Journal of Library Administration*, 56(4), 444-452. <https://doi.org/10.1080/01930826.2016.1157426>
- Griffiths, J. R., Johnson, F., & Hartley, R. J. (2007). User satisfaction as a measure of system performance. *Journal of Librarianship and Information Science*, 39(3), 142-152. <https://doi.org/10.1177/0961000607080417>



- Huerta, E., (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. [Tesis de Licenciatura, Universidad Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de la Universidad Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf
- Humpiri, J. M. T., Quispe, R. Q., Vargas, A. M. C., Cruz, M. R. C., Huamaní, E. H., & Cáceres, J. Z. (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). <https://unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/131/90>
- Isunza-Vizuet, G., Castro, E., & Munévar, C. (2021). La plusvalía como sistema de financiación urbana: estudio comparativo en Ciudad de México y Manizales, Colombia. *EURE (Santiago)*, 47(142), 229-248. <http://dx.doi.org/10.7764/eure.47.142.11>
- Jacovkis, J., Rivera-Vargas, P., Parcerisa, L., & Calderón-Garrido, D. (2022). Resistir, alinear o adherir. Los centros educativos y las familias ante las BigTech y sus plataformas educativas digitales. *Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, (82), 104-118. <https://doi.org/10.21556/edutec.2022.82.2615>
- Juchani, A. F. (2022). Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios del centro poblado Ancoputo de Zepita-Puno, 2022. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96140>
- Kalankesh, L. R., Nasiry, Z., Fein, R. A., & Damanabi, S. (2020). Factors influencing user satisfaction with information systems: a systematic review. *Galen Medical Journal*, 9, e1686. doi: 10.31661/gmj.v9i0.1686
- Molina, A. (2019). Calidad de servicio y percepción de satisfacción del cliente en el condominio Jardines de la Católica, Lima 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio institucional de la



Universidad Peruana de las Américas.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/591>

Moloeznik, M. P. (2019). Seguridad interior, un concepto ambiguo. *Revista IUS*, 13(44), 147-182. <https://doi.org/10.35487/rius.v13i44.2019.458>

Oz Shy. (2008). *How to Price: A Guide to Pricing Techniques and Yield Management*. Cambridge University Press.

[https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=139e8936-eaf6-](https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=139e8936-eaf6-4163-bcf4-a0085f51fff1%40redis&bdata=JkF1dGhUeXBIPWlwLHNzbyZsYW5nPWVzJnNpdGU9ZWRzLWxpdmUmc2NvcGU9c2l0ZQ%3d%3d#AN=224507&db=nl)

[4163-bcf4-](https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=139e8936-eaf6-4163-bcf4-a0085f51fff1%40redis&bdata=JkF1dGhUeXBIPWlwLHNzbyZsYW5nPWVzJnNpdGU9ZWRzLWxpdmUmc2NvcGU9c2l0ZQ%3d%3d#AN=224507&db=nl)

[a0085f51fff1%40redis&bdata=JkF1dGhUeXBIPWlwLHNzbyZsYW5nPWVzJ](https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=139e8936-eaf6-4163-bcf4-a0085f51fff1%40redis&bdata=JkF1dGhUeXBIPWlwLHNzbyZsYW5nPWVzJnNpdGU9ZWRzLWxpdmUmc2NvcGU9c2l0ZQ%3d%3d#AN=224507&db=nl)

[nNpdGU9ZWRzLWxpdmUmc2NvcGU9c2l0ZQ%3d%3d#AN=224507&db=nl](https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=139e8936-eaf6-4163-bcf4-a0085f51fff1%40redis&bdata=JkF1dGhUeXBIPWlwLHNzbyZsYW5nPWVzJnNpdGU9ZWRzLWxpdmUmc2NvcGU9c2l0ZQ%3d%3d#AN=224507&db=nl)

[ebk](https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=139e8936-eaf6-4163-bcf4-a0085f51fff1%40redis&bdata=JkF1dGhUeXBIPWlwLHNzbyZsYW5nPWVzJnNpdGU9ZWRzLWxpdmUmc2NvcGU9c2l0ZQ%3d%3d#AN=224507&db=nl)

Palau, M. P. H., & Bresó, J. A. (2017). La probabilidad condicional y la probabilidad conjunta en la resolución de problemas de probabilidad. *Avances de investigación en educación matemática*, (11), 87-106. DOI:

<https://doi.org/10.35763/aiem.v1i11.188>

Paucara, V., (2017). *Prestación de servicio y satisfacción de los usuarios de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno, 2017*. [Tesis de Licenciamiento, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. Repositorio institucional de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/4997/T036_43804410_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rampello, S. M. (2019). *Los sesgos en la toma de decisiones*.

<http://dx.doi.org/10.19137/perspectivas-2019-v9n1a06>

Roman Frydman, & Edmund S. Phelps. (2013). *Rethinking Expectations : The Way Forward for Macroeconomics*. Princeton University Press.

Sánchez Barrón, L., A., (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León 2012*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma de Nicaragua Managua.

<http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>



- Sequeira, C., & de Jesús, R. (2019). Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, Junio 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nicaragua Managua]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma de Nicaragua Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
- Tamez, N., & León, P. (2010). Psychology of Expectations. Nova Science Publishers, Inc. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzM0MDI1M19fQU41?sid=857d6f69-868d-4714-afba-798da807bd28@redis&vid=1&format=EB>
- Tello Celis, R. (2021). Acceso al servicio de agua potable y satisfacción de los usuarios de la empresa Seda Loreto SA, Yurimaguas–2021. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67762>
- Weber, M. (2021). Economía y sociedad. Fondo de cultura económica. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=1-dFEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=economia&ots=bINWwU4feu&sig=qZFgRkm25rW272n9il9LigXTH00#v=onepage&q=economia&f=false>
- Weller, A. (2017). Challenges for transparency. <https://openreview.net/forum?id=SJR9L5MQ->
- Weyl, E. G. (2019). Price theory. *Journal of Economic Literature*, 57(2), 329-84. DOI: 10.1257/jel.20171321
- Yanory, G., C., (2019). Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención en consulta externa. Clínica Nuestra Señora del Carmen, Francisco Morazan, Honduras, Febrero 2019. <https://repositorio.unan.edu.ni/13657/1/t1134.pdf>
- Zimmer, S. M. (2022). Price. Salem Press Encyclopedia. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=69cf3097-218f-4ab3-8696-5458859d3a4f%40redis&bdata=JkF1dGhUeXBIPWlwLHNzbyZsYW5nPWV>



zJnNpdGU9ZWRzLWxpdmUmc2NvcGU9c2l0ZQ%3d%3d#AN=93788175&
db=ers



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-llave, 2023?</p> <p>Problema específico ¿Qué apreciación tienen los usuarios sobre el precio en la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-llave?</p> <p>¿Cuál es el nivel de transparencia en la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-llave?</p> <p>¿Cuáles son las expectativas de los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-llave?</p> <p>¿Qué percepción tienen los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-llave?</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-llave, 2023.</p> <p>Objetivo específico Evaluar la apreciación que tienen los usuarios sobre el precio en la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-llave. Demostrar el nivel de transparencia en la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-llave, 2023. Identificar las expectativas de los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-llave. Describir la percepción que tienen los usuarios de la Unidad de Gestión Administrativa de Servicio de Saneamiento-llave.</p>	<p>Hipótesis general El presente estudio no involucra la formulación de hipótesis porque es un estudio descriptivo que simplemente trata de analizar a profundidad el nivel de la satisfacción de los usuarios de Unidad de Gestión Administrativa de Servicios de Saneamiento-llave (Hernández y Mendoza, 2018).</p> <p>Hipótesis específico Debido a que el trabajo no plantea examinar relaciones de variables, no se requiere el planteamiento de hipótesis específicas (Hernández y Mendoza, 2018); la investigación se centra en la descripción de las características que se investigan para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de Unidad de Gestión Administrativa de Servicios de Saneamiento-llave.</p>	<p>Variable única: Satisfacción de los usuarios</p> <p>Dimensiones e indicadores: Precios - Precio-calidad - Precio justo - Mejora de servicios - Comunicación Transparencia - Veracidad - Confianza - Compresión de comunicación Expectativas - Calidad esperada - Satisfacción - Insatisfacción Percepción - Experiencias - Información - Interpretación</p>	<p>Enfoque de la investigación: - Cuantitativo</p> <p>Método de la investigación: - Deductivo</p> <p>Tipo de la investigación: - Básica</p> <p>Nivel de la investigación: - Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental</p>

SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE ILAVE-PUNO, 2023



Anexo 2:

Instrumento
CUESTIONARIO

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE ILAVE-PUNO, 2023 Sírvase leer detenidamente el presente cuestionario, y responder marcando con un aspa (X) en el casillero correspondiente, según la respuesta que cree Ud. que es la correcta.

ESCALA DE VALORACIÓN

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca		
5	4	3	2	1		
N°	Preguntas:	5	4	3	2	1
Precio						
1	El precio de los servicios está de acuerdo a lo recibido					
2	¿Considera que el precio que paga es justo?					
3	¿La administración le permite realizar sugerencias o reclamos para mejorar el servicio?					
4	¿La comunicación (idioma) de los trabajadores es adecuada y entendible?					
Transparencia						
5	¿La administración cumple con sus necesidades con respecto al manejo del conocimiento?					
6	¿El trabajador da una imagen de honestidad y confianza?					
7	¿Está de acuerdo el esfuerzo del personal por dar un servicio bueno?					
Expectativas						
8	¿La calidad de servicio es mejor de lo esperado?					
9	En relación con la calidad de servicio ¿usted se siente satisfecho?					
10	En relación con la calidad de servicio ¿Usted se siente insatisfecho?					
Percepción						
11	¿Usted considera que las experiencias en la unidad administrativa son adecuadas?					
12	¿la información brindada por la unidad administrativa de saneamiento es adecuada?					
13	¿la interpretación mencionada y brindada por la unidad administrativa de saneamiento es adecuada?					



Anexo 3: Validación del instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIA

- 1.1. EXPERTO :
- 1.2. ESPECIALIDAD:
- 1.3. CARGO ACTUAL:
- 1.4. GRADO ACADÉMICO:
- 1.5. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

TEST DE LIKERT DEL NIVEL SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- 1.1. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: **MIGUEL ANGEL PILCO APAZA**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				
		00	00	11	01	17	07	31	30	41	40	10	00	10	00	17	10	10	00	10	00	
		00	01	01	07	07	00	00	00	00	00	00	00	00	00	07	00	00	00	00	00	
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado																					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables																					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables																					
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes																					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación																					
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																					
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices																					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de investigación																					
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación																					

Fuente: Tomado y adaptado de Palomino, Peña, Zevallos & Licolin (2015, p. 217).



II. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

2.1. Se acepta () 3.2. Se modifica () 3.3. Se rechaza ()

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° CELULAR	LUGAR Y FECHA
			Juliaca,/...../.....



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 17/06/ 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MIGUIEL ANGEL PILCO APAZA

Dirección: Jr. Los Marteres N°1042

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75551847

Teléfono: 930668881 email: PILCOMIGUEL1997@GMAIL.COM

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS DE ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y MARKETING

Asesor: Dr.LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN

ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE ILAVE-PUNO, 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Satisfacción del usuario, precios, transparencia, expectativas, percepción

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1,2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

17 de Junio del 2024

Fecha