

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y
COMERCIO**

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Título de investigación:

Calidad del servicio respecto a la satisfacción del usuario de agua potable en el cantón Montecristi

Autor:

Genesis Milegni Hidalgo Delgado

Tutor:

Ing. Miguel Oswaldo Rodríguez Duran, PhD

MANTA-MANABI-ECUADOR

2025

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO: UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR Y UNIDAD DE TITULACIÓN	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad/Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de Manta de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular y/o en modalidad del artículo científico bajo la autoría del/de la estudiante, **Hidalgo Delgado Genesis Milegni**, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2025(1), cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es **“Calidad del servicio respecto a la satisfacción del usuario de agua potable en el cantón Montecristi”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 1 de agosto de 2025.

Lo certifico,


 Ing. Miguel Oswaldo Rodríguez Durán, PhD
 Docente Tutor(a)
 Área: Administración de Empresas

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

CERTIFICADO DE COPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

ARTÍCULO CIENTÍFICO - GENESIS HIDALGO DELGADO

2%
Textos
sospechosos

2% Similitudes
 < 1% similitudes
entre familias
 0% entre las
fuentes
mencionadas
 < 1% idiomas no
reconocidos

Nombre del documento: ARTÍCULO CIENTÍFICO - GENESIS HIDALGO DELGADO.docx
 ID del documento: 8576d2d1-d3c0-4e85-1e059c-93358ac436369830d4f
 Tamaño del documento original: 123,37 KB

Depositante: Miguel Rodríguez Durán
 Fecha de depósito: 28/7/2025
 Tipo de carga: Interiores
 fecha de fin de análisis: 28/7/2025

Número de palabras: 6418
 Número de caracteres: 41.253

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uva.es/docu... https://repositorio.uva.es/docu... 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (0 palabras)
2	Documento de otro usuario Viene de otro grupo 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (0 palabras)
3	revistas.uva.es/docu... https://revistas.uva.es/docu... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (0 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uva.es/docu... https://repositorio.uva.es/docu... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (0 palabras)
2	hdl.handle.net CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL SERVIDOR CLIENTE DE ... https://hdl.handle.net/10261/111365/1/111365.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (0 palabras)
3	repositorio.uva.es/docu... https://repositorio.uva.es/docu... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (0 palabras)
4	www.diariodigital.info La importancia del acceso a servicios públicos al elegir u... https://www.diariodigital.info/la-importancia-del-acceso-a-servicios-publicos-al-eligir-u...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (0 palabras)
5	innovasit.com https://innovasit.com/index.php?n=1&id=review2	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (0 palabras)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Hidalgo Delgado Genesis Milegni**, con cédula de identidad **N°1314451749**, declaro que el presente trabajo de titulación: **“Calidad del servicio respecto a la satisfacción del usuario de agua potable en el cantón Montecristi”** cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la carrera de Administración de Empresas sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.

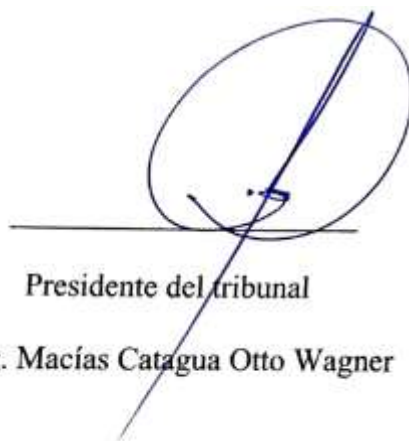


Hidalgo Delgado Genesis Milegni
C.I.: 1314451749
E-mail: e1314451749@live.ulead.edu.ec
Telf: 0958997526

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema “Calidad del servicio respecto a la satisfacción del usuario de agua potable en el cantón Montecristi”, elaborado por la egresada Genesis Milegni Hidalgo Delgado, la misma que cumple con lo estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:



Presidente del tribunal
Ing. Macías Catagua Otto Wagner



Miembro del tribunal

Ing. Holguín Briones Audrey Jacqueline



Miembro del tribunal

Ing. Balseca Macías Paola Estefania

CALIDAD DEL SERVICIO RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE AGUA POTABLE EN EL CANTÓN MONTECRISTI

Genesis Milegni Hidalgo Delgado¹

<https://orcid.org/0009-0008-4581-5373>

¹Estudiante de Administración de Empresas, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Montecristi, Manabí, Ecuador, e1314451749@live.uileam.edu.ec

RESUMEN

Este estudio trata sobre la problemática de la calidad del servicio de agua potable en el cantón Montecristi, Manabí, Ecuador, un servicio realmente importante y vital, del cual depende en gran medida el bienestar de sus residentes. El objetivo general de la investigación fue analizar la calidad del servicio respecto a la satisfacción del usuario de agua potable en el cantón Montecristi. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo descriptivo-correlacional con un diseño no experimental. La técnica de investigación utilizada fue la encuesta, aplicada mediante un cuestionario estructurado con escala de Likert. La muestra consideró 383 usuarios, y el análisis estadístico se efectuó utilizando el software SPSS. Los hallazgos más relevantes muestran un notable descontento de los usuarios en aspectos como la cantidad, la presión y, sobre todo, la continuidad del suministro, además de la cobertura del servicio y el costo percibido en relación con la calidad. La valoración de la calidad sensorial del agua fue predominantemente favorable; sin embargo, no logra compensar las deficiencias percibidas en el servicio. Finalmente, el estudio determina que la calidad global del servicio tiene un impacto considerable en la satisfacción del usuario, corroborando así una notable discrepancia entre las expectativas y el servicio obtenido, y la urgente necesidad de mejoras globales en la administración y suministro del agua potable

Palabras clave: Satisfacción, calidad, servicio, agua, cantidad, continuidad.

ABSTRACT

This study addresses the issue of the quality of potable water service in the Montecristi canton, Manabí, Ecuador, a truly important and vital service on which the well-being of its residents largely depends. The general objective of the research was to analyze the quality of service in relation to the satisfaction of potable water users in the Montecristi canton. The study followed a quantitative, descriptive-correlational approach with a non-experimental design. The research technique employed was the survey, administered through a structured questionnaire using a Likert scale. The sample consisted of 383 users, and the data were analyzed using SPSS software. The most relevant findings reveal notable dissatisfaction among users regarding aspects such as water quantity, pressure, and especially the continuity of supply, as well as service coverage and the perceived cost relative to quality. The assessment of the sensory quality of the water was predominantly favorable; however, it does not offset the perceived shortcomings in the service. Finally, the study concludes that overall service quality has a considerable impact on user satisfaction, highlighting a significant gap between expectations and the service received, and the urgent need for comprehensive improvements in the management and provision of potable water.

Keywords: Satisfaction, quality, service, water, amount, continuity.

INTRODUCCIÓN

El acceso y la disponibilidad de agua potable segura y administrada de forma sostenible son universalmente reconocidos como un derecho humano esencial y un soporte para la salud pública y el progreso socioeconómico. A través del objetivo de desarrollo sostenible (ODS) 6 se define de manera explícita el objetivo de asegurar la disponibilidad y administración sostenible del agua y el saneamiento para todos para el año 2030, aquí se enfatiza la necesidad mundial de tratar las carencias existentes en este servicio vital (United Nations, 2021). A pesar de los progresos a nivel global, millones de individuos todavía no tienen acceso a servicios de agua administrados de manera segura, lo que resulta en

enfermedades, pobreza y desigualdad. La investigación científica actual subraya que la calidad del servicio de agua no se restringe únicamente a la capacidad física del líquido, sino que incluye aspectos cruciales como la continuidad, la presión, el acceso, el costo y, en última instancia, la percepción y satisfacción del usuario (Organización Mundial de la Salud, 2021).

La importancia de la calidad del servicio de agua potable ha aumentado en las comunidades especialmente en lugares con escasez de este recurso, en el siglo XXI se reconoce como un derecho humano esencial que todas las personas tengan acceso a agua potable, sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados para mejorar la infraestructura muchas comunidades aún experimentan dificultades significativas en cuanto a la disponibilidad y calidad del agua, entonces esto no sólo repercute en la salud pública, sino que también afecta a la confianza y satisfacción de los usuarios, a medida que aumenta la población y crece la demanda de servicios básicos es crítico gestionar adecuadamente el suministro de agua potable para garantizar la satisfacción de los usuarios promoviendo de esta manera una relación favorable entre la comunidad y los proveedores de servicios.

Pese a los esfuerzos realizados en Ecuador para aumentar la cobertura de agua potable, todavía persisten desafíos significativos en cuanto a la calidad y fiabilidad del servicio especialmente en zonas rurales y periurbanas (SENAGUA, 2023) por otro lado, el nivel de satisfacción del usuario se manifiesta como un indicador clave de eficiencia y equidad en la provisión de este servicio público.

En el cantón Montecristi se ha detectado una dificultad vinculada con la calidad del servicio de agua potable en particular en la continuidad de su abastecimiento. En esta zona algunos usuarios enfrentan dificultades con un acceso al agua restringido en fechas determinadas, lo que podría obligarlos a optar por alternativas más costosas para cubrir sus necesidades fundamentales, además se hace evidente que la sensación de incoherencia en la entrega podría estar provocando un incremento en la insatisfacción de los usuarios quienes consideran el servicio como posiblemente inseguro e insuficiente, la potencial interrupción del abastecimiento no solo afectaría la calidad de vida de los individuos, incluso podría elevar los gastos relacionados con la adquisición de agua agravando una circunstancia que algunos podrían ver ya complicada.

Diversas investigaciones en situaciones parecidas señalan que la continuidad y la fiabilidad del suministro de agua potable son elementos fundamentales para la satisfacción de los clientes. En Montecristi, la carencia de un servicio constante y de buena calidad ha causado una mala impresión entre los residentes, quienes ven la urgencia de mejorar el sistema de suministro, debido a esta situación surge el objetivo de analizar la calidad del servicio respecto a la satisfacción del usuario de agua potable en el cantón Montecristi., con el fin de ofrecer datos útiles para mejorar el servicio y aumentar la satisfacción en la comunidad.

A escala global, la investigación aporta al conocimiento sobre la administración de servicios públicos fundamentales en naciones en vías de desarrollo, a escala nacional, ofrece información empírica que puede orientar políticas públicas y estrategias de inversión en infraestructura de agua, por otra parte, en el ámbito local, los descubrimientos son vitales para la entidad que proporciona el servicio en Montecristi, pues facilitarán la identificación de las áreas concretas del servicio que provocan más descontento y otorgarán prioridad a medidas correctivas enfocadas en elevar la calidad de vida de sus habitantes.

En el desarrollo de la presente investigación se ha optado por la búsqueda de trabajo que anteceden al actual, por ejemplo, en una investigación realizada en Costa Rica por Cruz Zúñiga y Centeno Mora (2020) se buscó evaluar la percepción de los habitantes de cuatro cantones de la provincia de Cartago acerca del servicio de suministro de agua potable. Mediante encuestas, se obtuvo la percepción de 2,194 personas que utilizan los sistemas de agua en estas áreas. Los hallazgos indicaron diferencias notables entre los distintos sistemas destacando dificultades vinculadas con la uniformidad en la distribución y las propiedades sensoriales del agua, también se demostró una relación importante entre la satisfacción, los problemas del sistema y las estrategias de adaptación utilizadas por las familias, como almacenar agua en sus casas. En este sentido, los hallazgos subrayan la insatisfacción de los usuarios y la necesidad urgente de que los sistemas de agua potable optimicen tanto sus infraestructuras como sus procedimientos administrativos para reducir el efecto de estas carencias en las comunidades.

De igual forma Rodríguez, Garces, Valencia y Benjumea (2022) en su estudio realizado en Medellín, Colombia, analizaron la percepción de los residentes de áreas occidentales respecto a los

servicios de agua potable ofrecidos por la empresa pública, para poder lograrlo se utilizó un estudio descriptivo-correlacional con un enfoque cuantitativa, en este contexto se aplicó un cuestionario basado en el modelo de Grönroos a 150 residentes, elegidos mediante muestreo no probabilístico por criterio y se estudiaron dos factores claves: servicio esperado y calidad percibida del servicio. Los descubrimientos indicaron que en circunstancias de elevadas expectativas la calidad percibida podría no alinearse con las expectativas de los consumidores, así que, se estableció que la empresa de servicios públicos requiere invertir en potenciar la calidad del servicio para cumplir las expectativas de los usuarios y aumentar su grado de satisfacción.

Por otro lado, en una investigación realizada por Cuenca, Gallardo y Domínguez (2021) en la ciudad del Coca, ubicada en la provincia de Orellana, se investigó la percepción de los usuarios sobre el servicio de agua potable, focalizando en la accesibilidad, calidad, frecuencia de suministro y nivel de satisfacción, a través de una encuesta en línea a 383 usuarios de la ciudad del Coca, los investigadores recolectaron información utilizando un muestreo probabilístico y asesoramiento con especialistas para asegurar la representatividad de los datos. Los hallazgos señalaron que en general los usuarios valoraron la calidad del agua como "Buena", sin embargo, surgieron inquietudes debido a la insatisfacción con la administración del servicio lo que señala que la ausencia de mantenimiento en las plantas de tratamiento representa un desafío importante. Finalmente, el estudio indicó varios desafíos a resolver para mejorar la calidad y cuidado del agua potable, subrayando la necesidad de una gestión más eficiente que cumpla con las exigencias de la población.

Finalmente, en una investigación llevada a cabo por Reyes Zavala y Veliz Valencia (2021) titulada "Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa" se examinó la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio en la Empresa Pública de Agua Potable de Jipijapa, en la provincia de Manabí. Con una metodología descriptiva, cuantitativa y no experimental, el estudio se enfocó en la ciudadela Párrales y Guale, en la que se entrevistaron 236 usuarios seleccionados de manera aleatoria de un total de 606 personas. Se utilizó la metodología SERVQUAL para evaluar aspectos relevantes del servicio, como la disposición y amabilidad de los trabajadores, la rapidez en las respuestas, el trato personalizado y la eficacia en el desempeño. A partir de ello, los hallazgos evidenciaron una correlación favorable entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios quienes subrayaron la relevancia de un tiempo de espera razonable y la comodidad de las instalaciones, pero también subrayaron la necesidad de modernizar el equipo y la maquinaria, por tanto la investigación demostró que existe un vínculo significativo y positivo entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios resaltando la relevancia de conservar un elevado nivel de atención para incrementar la confianza de los usuarios en el servicio.

En este contexto, se examinan teorías y conceptos importantes de la investigación, como la gestión de la calidad, la calidad y la calidad del servicio. La gestión de la calidad se concibe como un proceso de mejora continua orientado a garantizar que los servicios cumplan con los estándares establecidos y mantengan la satisfacción del usuario. Desde la perspectiva de Deming (1989) la calidad puede definirse en términos del agente, es decir, de la organización encargada de prestar el servicio, la cual debe anticiparse a las necesidades futuras de los usuarios y traducirlas en características medibles mediante el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar). Complementando esta visión, Juran (1990) sostiene que la calidad implica tanto las características que satisfacen al cliente como la ausencia de deficiencias, lo cual se logra a través de su trilogía de planificación, control y mejora.

Por su parte, Crosby (1988) afirma que la calidad consiste en cumplir con los requisitos previamente establecidos, proponiendo principios como la prevención, el estándar de cero defectos y la medición a través del costo del incumplimiento. Ishikawa (2003), en cambio, amplía el concepto al incluir no solo los productos y servicios, sino también procesos, información y personas, apoyándose en herramientas como el diagrama causa-efecto o el Pareto para identificar y resolver problemas. Estas perspectivas permitieron reconocer que la calidad, además de centrarse en los procesos internos, debía también considerar la experiencia del usuario, lo que dio paso al desarrollo del concepto de calidad del servicio.

En la actualidad, la calidad, y específicamente la calidad del servicio, constituye un requisito esencial para competir a nivel mundial, pues impacta de forma positiva en los resultados financieros tanto

a corto como a largo plazo, transformándose en un elemento estratégico que otorga ventajas diferenciales y sostenibles a las organizaciones que la gestionan activamente (Izquierdo Espinoza, 2021).

La calidad del servicio refleja el grado de excelencia que una empresa decide ofrecer para satisfacer a sus clientes, quienes, a su vez, determinan el nivel de servicio esperado según sus necesidades y expectativas, por ello, solo serán competitivas aquellas empresas que adopten altos estándares de calidad y ofrezcan una amplia gama de servicios alineados con las necesidades de sus clientes (Rojas et al., 2020).

En los servicios, a diferencia de los productos, la calidad no se puede medir de manera objetiva mediante indicadores como duración o número de defectos, ya que constituye un fenómeno intangible y transitorio, percibido de forma subjetiva por los usuarios. Debido a esto, en 1983 Lewis y Booms fueron de los primeros en plantear que la calidad del servicio consiste en el grado de ajuste entre lo que se entrega y las expectativas del consumidor, dando origen al llamado paradigma de la desconfirmación (Oliva, 2005). A partir de esta idea, se reconoce que, ante la imposibilidad de contar con medidas estrictamente objetivas, la percepción de los usuarios se convierte en el indicador más confiable para evaluar la calidad, ya que refleja sus creencias y juicios sobre el servicio recibido.

Asimismo, la calidad del servicio se define como una variable de percepción que abarca múltiples dimensiones, desarrollada a partir de dos enfoques principales, uno técnico, centrado en el resultado, y otra funcional, enfocado en el proceso, esto hace que los servicios sean esencialmente procesos intangibles y percibidos de forma subjetiva, en los que la producción y el consumo ocurran al mismo tiempo (Hernández et al., 2022)

Esta lógica también se aplica a servicios básico como el agua potable, donde la calidad del servicio depende no solo de la atención que se proporciona al cliente, sino de ciertos parámetros técnicos y operativos. Con esta visión, la percepción del usuario depende de factores como la continuidad y aspectos físicos y químicos del agua que se consume. Comparado con otros, el servicio de agua potable está vinculado intrínsecamente con condiciones objetivas que impactan directamente en la salud y el bienestar social.

Uno de los factores claves para asegurar que los usuarios del servicio de agua potable se sientan satisfechos es el abastecimiento del agua. Esto no solo se relaciona con que haya agua disponible, sino que esta se distribuya de manera continua, segura y equitativa. En este sentido Humpiri et al. (2020), plantea que el abastecimiento de agua potable no solo debe asegurar un abastecimiento en condiciones apropiadas para el consumo humano, sino también garantizar el manejo adecuado de las aguas residuales, de tal forma que su gestión o remoción no perjudique el medio ambiente. Cuando el abastecimiento se gestiona de manera correcta se logra establecer una base firme que facilita proporcionar un servicio de alta calidad, satisfaciendo de esta manera las demandas reales de la comunidad.

Desde una perspectiva más concreta, Mora Alvarado et al. (2019) propone que la eficiencia de un sistema de abastecimiento de agua potable no solo debe evaluarse por la calidad de la misma, sino a través de las “6C” las cuales servirán como dimensiones para la investigación: cantidad, calidad, continuidad, cobertura, costos y cultura hídrica, estas dimensiones mencionadas están vinculadas entre sí para garantizar un servicio de calidad y son esenciales para evaluar y asegurar que el agua sea segura, accesible y distribuida de manera justa, por lo tanto, al tomar en cuenta estas dimensiones como esenciales o relevantes se asegura que el sistema de abastecimiento de agua no solo cumpla con las necesidades fundamentales de la comunidad, sino que también promueva una administración responsable y sustentable del recurso.

En la siguiente tabla se muestra las definiciones de cada factor que compone un abastecimiento de agua de calidad. Esta síntesis está respaldada por Madroñero (2006, como se citó en Hernández Cruz y Fernández Ramírez, 2020):

Tabla 1.
Dimensiones de servicio de abastecimiento de agua potable.

Cantidad	Continuidad	Calidad	Costos	Cobertura	Cultura hídrica
----------	-------------	---------	--------	-----------	-----------------

Las personas necesitan tener acceso a suficiente agua para cubrir sus necesidades fundamentales y llevar una vida digna.	Es el lapso de tiempo durante el cual es posible obtener agua, ya sea cada día, semanalmente o en ciertos momentos del año.	El agua se caracteriza por sus sustancias químicas y por sus propiedades físicas y biológicas, que cambian en función de los procesos naturales y la intervención humana.	Es el precio abonado por los usuarios de viviendas.	Es imprescindible que todas las personas tengan acceso al agua potable, sin que se les restrinja por ninguna razón.	Es reconocer la importancia del agua y utilizarlo con prudencia en cualquier momento, teniendo en cuenta el bienestar del planeta y de las futuras generaciones.
--	---	---	---	---	--

Nota: Tabla adaptada de *Aprovechamiento del recurso hídrico en Costa Rica: el caso de los acueductos municipales* por Madroñero (2006), como se citó en Hernández Cruz y Fernández Ramírez (2020). Adaptación propia.

La satisfacción es el juicio que una persona realiza al comparar los resultados de un producto o servicio con sus expectativas iniciales acerca de él. De acuerdo con Kotler y Keller “si los resultados no están a la altura de sus expectativas, el cliente queda insatisfecho o decepcionado. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho” (2006, p. 26).

En este mismo orden Reyes Zavala y Veliz Valencia (2021), establece que el grado de satisfacción del cliente se deriva de cómo se mide la calidad, sus expectativas y el valor que recibe. En otras palabras, representa la manera en que el cliente percibe la calidad del servicio y el valor que este le otorga. Este proceso de evaluación influye en la perspectiva que el usuario tiene sobre la eficiencia de un servicio o la calidad de un producto. Cuando las expectativas se satisfacen, es probable que exista una actitud positiva hacia la institución encargada. En este sentido Grande Esteban (2005, como se citó en Revollo y Chávez, 2018) afirman que la satisfacción es una actitud del cliente hacia el proveedor del servicio.

En este contexto, el abastecimiento de agua potable es uno de los servicios más vitales y fundamentales para las comunidades, el grado de satisfacción del usuario con este servicio se ve afectado por varios elementos, como la continuidad del suministro, la calidad física y química del agua, la cobertura, el costo del servicio y la resolución de problemas, en este sentido una gestión inadecuada en cualquiera de estos aspectos puede generar percepciones negativas que disminuyen la confianza en la institución proveedora, por lo tanto, es crucial evaluar la satisfacción de los usuarios en relación al abastecimiento de agua para identificar fallos, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la relación entre las instituciones públicas y la población.

De acuerdo con Castañeda (2022), la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos principales, siendo el primero de ellos el rendimiento percibido, entendido como el desempeño que el cliente considera haber obtenido tras la compra de un producto o servicio. En otras palabras, es la percepción del cliente sobre el resultado que recibió con lo que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se evalúa desde la perspectiva del cliente y no desde la de la empresa.
- Se basa en los beneficios que el cliente considera haber recibido del producto o servicio.
- Es subjetivo ya que está influido por la percepción del cliente y no necesariamente por la realidad objetiva.
- Puede verse afectado por las opiniones de otras personas que influyen en la percepción del cliente.
- Depende del estado emocional y las interpretaciones personales del cliente.

Dada la complejidad del rendimiento percibido, su evaluación requiere una investigación centrada en el cliente.

Expectativas: Son las aspiraciones que los clientes tienen sobre lo que esperan obtener. Las expectativas se forman a partir de varias fuentes:

- Promesas realizadas por la empresa sobre los beneficios del producto o servicio.
- Experiencias previas de compra.
- Opiniones de amigos, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Ofertas y promesas de la competencia.

La empresa debe manejar cuidadosamente las expectativas que establece; expectativas bajas pueden desalentar a posibles clientes, mientras que expectativas demasiado altas pueden llevar a decepción.

Cabe señalar que una reducción en la satisfacción del cliente no siempre indica una disminución en la calidad del producto o servicio. Por ello, es crucial monitorear constantemente las expectativas de los clientes para saber:

- Si están alineadas con lo que la empresa puede ofrecer.
- Si están en nivel equivalente, inferior o superior al de las expectativas generadas por la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera para decidirse a comprar.

Niveles de satisfacción: Al finalizar una compra, el cliente puede experimentar uno de estos tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: cuando el rendimiento percibido no alcanza las expectativas.
- Satisfacción: cuando el rendimiento percibido cumple con las expectativas.
- Complacencia: cuando el rendimiento percibido supera las expectativas.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio se desarrolló en el cantón Montecristi, provincia de Manabí, Ecuador, un área donde el servicio de agua potable es fundamental para la población, la cual asciende a 99.937 habitantes según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2022). El cantón presenta características urbanas y rurales que influyen directamente en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio y su satisfacción.

Considerando la población del cantón Montecristi para el cálculo de la muestra y con el objetivo de garantizar la representatividad del estudio, se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple. Este método asegura que cada individuo tenga la misma probabilidad de ser seleccionado, garantizando equidad en el procedimiento y confiabilidad en los resultados Vásquez (2017, como se citó en Saltos et al., 2024). Para la obtención de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{Ne^2 + Z^2 P * Q}$$

Dónde:

N= Población o universo (99.937)

n= Tamaño de la muestra (?)

Z= Nivel de confianza (95%1.96)

P= Probabilidad de aceptación (0.5)

Q= Probabilidad de rechazo (0.5)

e= Margen de error de muestreo (0.05)

Cálculo:

$$n = \frac{0,5 * 0,5 * 1,96^2 * 99,937}{99,937 * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{95,979.49}{250.80}$$

n = 383

Para la recopilación de datos se empleó la técnica de investigación de tipo encuesta, utilizando un cuestionario estructurado como herramienta principal. Este instrumento, compuesto por preguntas cerradas basadas en una escala de Likert de cinco puntos, permitió medir las valoraciones de los usuarios sobre las distintas dimensiones de la calidad del servicio de agua potable y su nivel de satisfacción. La aplicación del cuestionario se realizó de manera sistemática para garantizar uniformidad en la recolección de la información. Posteriormente, los datos obtenidos fueron procesados y analizados mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics, lo que facilitó la ejecución de análisis descriptivos y correlacionales necesarios para alcanzar los objetivos de la investigación.

En cuanto a la metodología, el estudio se enmarcó en el contexto de una investigación aplicada, cuyo propósito fue analizar una problemática específica relacionada con la calidad del servicio de agua potable en Montecristi, generando conocimiento con aplicación práctica directa y aportando información útil para la toma de decisiones que contribuyan a mejorar la satisfacción de los usuarios y la gestión del servicio. El enfoque fue cuantitativo, lo que permitió recolectar y procesar datos numéricos; esta selección resultó esencial para la evaluación de variables y la aplicación de métodos estadísticos, posibilitando una valoración imparcial de los grados de satisfacción (Zambrano et al., 2024).

El alcance de la investigación se definió como descriptivo-correlacional, puesto que se describieron las percepciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio y, a la vez, se evaluó la relación entre la calidad percibida y el nivel de satisfacción.

Finalmente, el diseño de la investigación fue no experimental, lo que implicó que no se modificó intencionalmente ninguna variable para evaluar sus efectos; sin embargo, se estudiaron las variables en su contexto natural, es decir, las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio de agua potable en el cantón Montecristi. Este diseño se llevó a cabo de manera transversal, dado que los datos se recolectaron en un único momento, proporcionando una visión inmediata de la satisfacción de los usuarios durante el periodo de estudio (Alburqueque et al., 2020).

RESULTADOS.

Análisis de fiabilidad.

Tabla 2.
Análisis de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	12

Nota: Para esta investigación se empleó el instrumento de confiabilidad Alfa de Cronbach para evaluar la consistencia de 12 ítems. El Alfa de Cronbach resultó ser de 0,959 lo que indica que el método de recolección de datos es fiable.

Resultados de la encuesta.

Tabla 3.

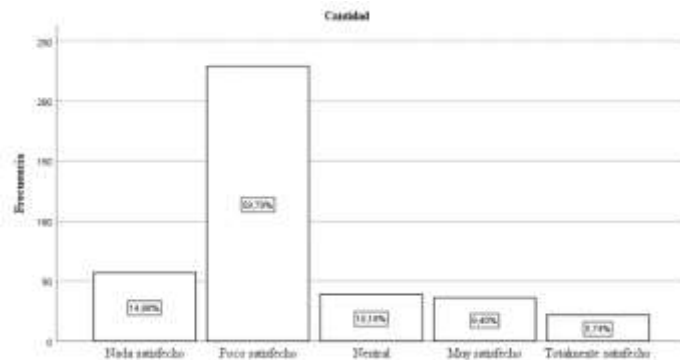
Dimensión 1: Cantidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	57	14,9	14,9	14,9
	Poco satisfecho	229	59,8	59,8	74,7
	Neutral	39	10,2	10,2	84,9
	Muy satisfecho	36	9,4	9,4	94,3
	Totalmente satisfecho	22	5,7	5,7	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla agrupa los resultados de las preguntas 1 y 2, las cuales evalúan la satisfacción del usuario con la cantidad de agua potable recibida y la presión del agua en el hogar. La agrupación de estas preguntas fue realizada mediante el sistema SPSS.

Figura 1.

Resultados de la encuesta sobre la cantidad de agua potable recibida



Nota: Gráficos generados en el programa estadístico IBM SPSS Statistics.

Estos hallazgos señalan un problema importante en la satisfacción del usuario respecto a la cantidad y presión del agua para consumo, en este sentido, la alta incidencia de insatisfacción (cerca de tres cuartas partes de los usuarios) indica la presencia de fallos operativos o de infraestructura que impactan en la calidad percibida del servicio, es fundamental la puesta en marcha de acciones correctivas orientadas a optimizar estos elementos para incrementar los grados de satisfacción de los clientes atendidos.

Tabla 4.

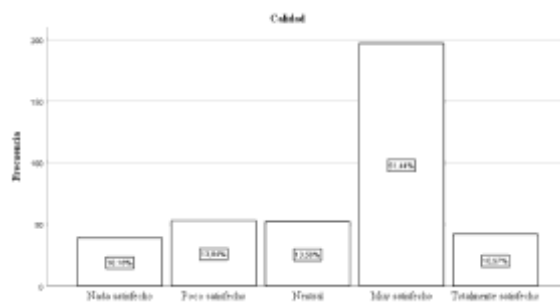
Dimensión 2: Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	39	10,2	10,2	10,2
	Poco satisfecho	53	13,8	13,8	24,0
	Neutral	52	13,6	13,6	37,6
	Muy satisfecho	197	51,4	51,4	89,0
	Totalmente satisfecho	42	11,0	11,0	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla presenta los resultados de la pregunta 3, que mide el nivel de satisfacción respecto al sabor, olor y color del agua potable.

Figura 2.

Resultados de la encuesta sobre la calidad del agua potable



Nota: Gráficos generados en el programa estadístico IBM SPSS Statistics.

Estos hallazgos indican que, en contraposición a la dimensión de cantidad, la calidad sensorial del agua potable (sabor, olor y color) es valorada positivamente por la mayoría de los consumidores, la elevada satisfacción sugiere que los procedimientos de tratamiento y distribución del agua consiguen satisfacer las expectativas de la población en estos aspectos sensoriales. Sin embargo, el segmento del 24.0% que indica algún nivel de insatisfacción constituye un campo de oportunidad para un perfeccionamiento constante.

Tabla 5.

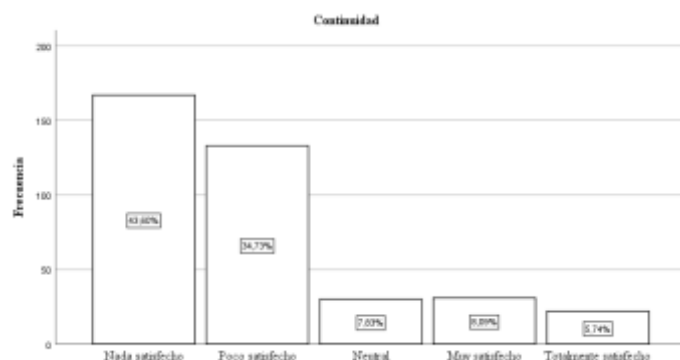
Dimensión 3: Continuidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	167	43,6	43,6	43,6
	Poco satisfecho	133	34,7	34,7	78,3
	Neutral	30	7,8	7,8	86,2
	Muy satisfecho	31	8,1	8,1	94,3
	Totalmente satisfecho	22	5,7	5,7	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla se elaboró a partir de la pregunta 4, que evalúa la frecuencia con la que se recibe el servicio de agua potable.

Figura 3.

Resultados de la encuesta sobre la continuidad del servicio



Nota: Gráficos generados en el programa estadístico IBM SPSS Statistics.

Los hallazgos de esta dimensión son cruciales e indican un fallo significativo en la continuidad del suministro de agua potable, la alta incidencia de insatisfacción (casi cuatro de cada cinco usuarios) señala que las interrupciones o anomalías en el suministro constituyen un problema relevante y habitual para la mayoría de la población, esta circunstancia difiere considerablemente de la percepción de la calidad del agua (dimensión 2) y es aún más marcada que la insatisfacción detectada en la dimensión de cantidad (dimensión 1), es relevante llevar a cabo estudios detallados para descubrir los motivos esenciales de esta ausencia de continuidad, que podrían abarcar dificultades en la infraestructura de distribución, la capacidad productiva o la administración operativa.

Tabla 6.

Dimensión 4: Cobertura

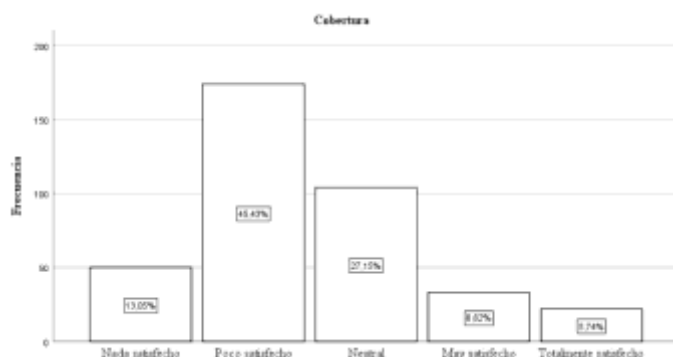
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	50	13,1	13,1	13,1
	Poco satisfecho	174	45,4	45,4	58,5
	Neutral	104	27,2	27,2	85,6

Muy satisfecho	33	8,6	8,6	94,3
Totalmente satisfecho	22	5,7	5,7	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla recoge la información obtenida de las preguntas 5 y 6, las cuales abordan la facilidad de acceso al servicio y su cobertura en el entorno. La agrupación fue realizada con SPSS.

Figura 4.

Resultados de la encuesta sobre la cobertura del servicio.



Nota: Gráficos generados en el programa estadístico IBM SPSS Statistics.

Los hallazgos de la dimensión 4 señalan que la cobertura y la accesibilidad al servicio de agua potable constituyen un aspecto crucial de insatisfacción para un porcentaje considerable de la población en Montecristi, la mezcla de "nada satisfecho" y "poco satisfecho" alcanza a más de la mitad de los usuarios, lo que indica que hay restricciones significativas en la disponibilidad del servicio para todos los hogares o en la sencillez de su acceso, esta circunstancia, al igual que la "continuidad", requiere un cuidado inmediato. Es crucial examinar los obstáculos particulares para el acceso y la cobertura, que podrían abarcar la ampliación de la red de distribución a áreas no cubiertas, la mejora de los puntos de acceso, o la solución de problemas vinculados con la infraestructura de conexión a domicilio, es crucial tratar estas carencias para asegurar un acceso justo y universal al agua potable para todos los residentes.

Tabla 7.

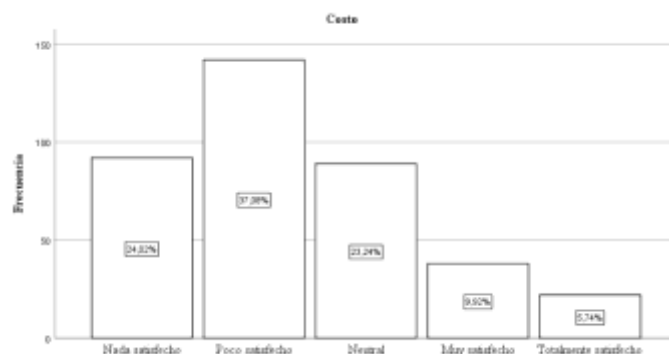
Dimensión 5: Costo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	92	24,0	24,0	24,0
	Poco satisfecho	142	37,1	37,1	61,1
	Neutral	89	23,2	23,2	84,3
	Muy satisfecho	38	9,9	9,9	94,3
	Totalmente satisfecho	22	5,7	5,7	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla muestra los resultados de la pregunta 7, que mide la satisfacción en relación al costo del servicio frente a la cantidad de agua consumida.

Figura 5.

Resultados de la encuesta respecto al costo.



Nota: Gráficos generados en el programa estadístico IBM SPSS Statistics.

Los hallazgos de la dimensión 5 muestran que la relación entre el costo del servicio de agua potable y la cantidad utilizada constituye un factor considerable de insatisfacción para la mayoría de los usuarios en Montecristi. El elevado porcentaje de usuarios que expresan "nada satisfecho" y "poco satisfecho" indica que hay una percepción generalizada de que el precio no se ajusta correctamente al volumen de agua que se ha obtenido, esta insatisfacción con el costo podría estar relacionada con percepciones sobre el volumen y la continuidad del servicio, lo que subraya la importancia de un enfoque holístico. Es vital llevar a cabo estudios exhaustivos sobre la estructura de tarifas, los gastos operacionales y la capacidad de pago de la población, con el objetivo de lograr un balance que los usuarios consideren justo y equitativo, y que simultáneamente asegure la sostenibilidad del servicio, también es importante administrar las expectativas del usuario respecto a la relación entre el costo y el beneficio del agua para incrementar la satisfacción global.

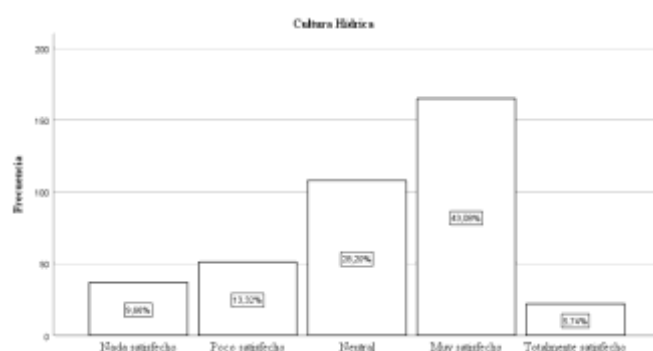
Tabla 8.
Dimensión 6: Cultura Hídrica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	37	9,7	9,7	9,7
	Poco satisfecho	51	13,3	13,3	23,0
	Neutral	108	28,2	28,2	51,2
	Muy satisfecho	165	43,1	43,1	94,3
	Totalmente satisfecho	22	5,7	5,7	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Nota: Esta dimensión agrupa las preguntas 8 y 9, que abordan la información brindada por la entidad proveedora y las acciones en el hogar para fomentar el cuidado del agua. La organización de los datos fue realizada con SPSS.

Figura 6.

Resultados de la encuesta sobre la cultura hídrica



Nota: Gráficos generados en el programa estadístico IBM SPSS Statistics.

Los hallazgos de la dimensión 6 indican que, por lo general, los usuarios en Montecristi tienen una visión positiva y negativa respecto a la cultura hídrica, incluyendo los datos suministrados por la

entidad proveedora y las iniciativas para la preservación del agua en el hogar, alrededor de la mitad de los usuarios se sienten complacidos con los esfuerzos realizados en este campo. No obstante, el elevado porcentaje de respuestas "neutrales" de insatisfechos señalan que todavía hay oportunidades importantes para potenciar y fortalecer la cultura hídrica. Podría resultar ventajoso para la entidad proveedora y las autoridades locales explorar las causas de la neutralidad y la insatisfacción.

DISCUSIÓN

El análisis de la calidad del servicio respecto a la satisfacción del usuario de agua potable en el cantón Montecristi muestra una complicada interacción de percepciones en la que la insatisfacción prevalece en aspectos críticos mientras que otras presentan un escenario más positivo. Se detectan carencias significativas en elementos esenciales como la cantidad, la presión y la continuidad crítica del abastecimiento de agua. Siguiendo este contexto, los resultados de esta investigación señalan que una mayoría de los usuarios manifiesta insatisfacción con la cantidad y la presión del agua que llega a sus viviendas, lo que indica que el sistema de suministro tiene restricciones importantes para satisfacer las demandas cotidianas.

Por otro lado, la valoración sobre la calidad sensorial del agua (sabor, olor y color) es mayoritariamente favorable, lo que indica que los procedimientos de tratamiento suelen satisfacer las expectativas de los usuarios en estas características sensoriales, sin embargo, una considerable minoría de usuarios sí expresa descontento en este aspecto, señalando que la uniformidad en la calidad no es universal y podría sufrir fluctuaciones localizadas o puntuales durante el proceso. Estos hallazgos muestran una coincidencia parcial con los resultados de Cuenca, Gallardo y Domínguez (2021) en la ciudad del Coca, Ecuador, en este caso, a pesar de una calificación global de la calidad del agua como "buena", emergieron preocupaciones vinculadas con la administración y el mantenimiento, además se percibe un notable descontento en la cobertura del servicio y la facilidad para acceder al agua en el contexto comunitario de Montecristi.

La problemática se intensifica al tomar en cuenta que una amplia mayoría de los participantes en la encuesta manifiesta descontento con la continuidad del servicio, estos descubrimientos de interrupción y ausencia de uniformidad en la distribución, que obliga a los usuarios a optar por soluciones alternativas como el almacenamiento, se alinean con lo reportado por Cruz Zúñiga y Centeno Mora (2020) en su estudio en Costa Rica, donde también se destacaron problemas relacionados con la uniformidad en la distribución y la necesidad urgente de mejorar infraestructuras y procedimientos para reducir el impacto de estas deficiencias. La constatación de un acceso irregular al agua en Montecristi no solo afecta el funcionamiento básico del hogar, sino que también debilita la confianza en la confiabilidad del servicio, generando inquietud sobre la disponibilidad del agua para las actividades diarias esenciales.

Un porcentaje significativo de los usuarios manifiesta insatisfacción con la disponibilidad del servicio en sus zonas vecinales, lo que sugiere la necesidad de ampliar y actualizar la red de distribución para asegurar un acceso más justo y universal al agua en todas las zonas del cantón, este es un reto que también se destaca en el estudio de Cuenca, Gallardo y Domínguez (2021) en relación a la administración eficaz para satisfacer las demandas de la población. Finalmente, la percepción del costo del servicio y la efectividad de la cultura hídrica se destacan como factores principales que impactan en la satisfacción global. Se pudo evidenciar que existe un descontento generalizado con la relación entre el costo del servicio y la cantidad de agua obtenida, lo que indica que una porción significativa de los usuarios siente un desequilibrio entre el precio que cancelan a la empresa y el valor que reciben, especialmente identificándolo en el marco de las carencias en cantidad y continuidad.

Esta percepción de un valor bajo se intensifica por la percepción del servicio proporcionado por la entidad proveedora, en la que las opiniones son desiguales y un porcentaje considerable de usuarios manifiesta descontento con el servicio al cliente. En este escenario, los descubrimientos de Rodríguez, Garces, Valencia y Benjumea (2022) en Medellín, Colombia, son relevantes, ya que su investigación resaltó que, bajo expectativas elevadas, la calidad percibida podría no coincidir con las expectativas del consumidor, lo que sugiere la importancia de invertir en mejorar la calidad del servicio para incrementar la satisfacción. Igualmente, los hallazgos de Reyes Zavala y Veliz Valencia (2021) en Jipijapa, Manabí, subrayaron la importancia de la disposición y el trato cordial de los empleados, la agilidad en las respuestas y el trato individualizado para la satisfacción del cliente, elementos que podrían estar provocando la insatisfacción en el servicio percibido en Montecristi, respecto a la cultura del agua, aunque hay un sector contento con la información y las iniciativas destinadas al cuidado del agua, una considerable proporción se mantiene indiferente o descontenta.

Esto indica que los esfuerzos de comunicación y educación realizados por la entidad proveedora no están siendo totalmente eficaces en fomentar una sólida conciencia y prácticas de preservación del agua en toda la comunidad, el incremento en la claridad en la facturación y en la comunicación acerca de la administración del recurso podría reducir la insatisfacción con el costo y consolidar una cultura de uso consciente del agua, factores esenciales para aumentar la confianza de los usuarios en el servicio, tal como lo señalaron Reyes Zavala y Veliz Valencia (2021).

Los altos niveles de insatisfacción en la cantidad y presión del agua, la continuidad del suministro, la cobertura del servicio y la percepción del costo, sugieren que se acepta la Hipótesis General (H1): Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de agua potable en el cantón Montecristi, los hallazgos aportan pruebas que refuten la hipótesis nula (H0), evidenciando que las percepciones acerca de la calidad del servicio influyen de forma significativa en el grado de satisfacción de los usuarios en este escenario.

CONCLUSIONES

- Los resultados del estudio revelan un descontento predominante entre los usuarios del servicio de agua potable en el cantón Montecristi, debido a fallos graves en la cantidad y presión del suministro. Este hallazgo confirma que la cantidad de agua suministrada incide significativamente en la satisfacción de los usuarios, afectando directamente su calidad de vida. Además, se observa que la percepción de los costos del servicio, en relación con la cantidad y continuidad del agua recibida, genera un desajuste entre el valor financiero y la experiencia del usuario, contribuyendo a la insatisfacción global.
- A pesar de que la apreciación de la calidad sensorial del agua es mayoritariamente favorable, esta no logra mitigar la insatisfacción causada por las deficiencias operativas en cantidad, presión y continuidad del suministro. Este hallazgo evidencia un desajuste entre los elementos sensoriales del agua y la eficacia del servicio, lo que limita la influencia positiva de la calidad percibida sobre la satisfacción de los usuarios y resalta la necesidad de estrategias integrales que consideren tanto la percepción del agua como la eficiencia del abastecimiento.
- Se confirmó que la continuidad y cobertura del servicio tienen un impacto directo en la satisfacción de los usuarios, ya que las interrupciones constantes y la falta de acceso equitativo en ciertos sectores generan descontento y disminuyen la confianza hacia la entidad proveedora. Esta situación, combinada con deficiencias en los métodos de uso responsable del agua por parte de la población, corrobora la hipótesis central del estudio: existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de agua potable en el cantón Montecristi. Por ello, las mejoras técnicas y de gestión deben complementarse con estrategias de educación y sensibilización orientadas al uso sostenible del recurso, garantizando un suministro más estable, accesible y satisfactorio.

REFERENCIAS

- Alburquerque, C. M. A., Vicente, J. S. Y., Bejarano, M. A. G., Bonilla, O. R. L. de, Gamboa, L. A. A., & Sacramento, C. A. (2020). *LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. UNA APROXIMACIÓN PARA LOS ESTUDIOS DE POSGRADO*. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/1tx4-11bf3paW3dVod-KfTE5QNEcbApCJ/view>
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing* (11.^a ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Castañeda, V. J. G. (2022). *PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS*. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9344/1/Guadalupe%20Casta%C3%B1eda%2C%20V.%20%282022%29%20Calidad%20de%20los%20servicios%20de%20la%20compa%C3%B1a%20ADa%20Rionet%20S.A.%20en%20la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20clientes%20Riobamba-Ecuador.pdf>
- Crosby, P. B. (1988). *La organización permanentemente exitosa*. McGraw-Hill.
- Cruz Zúñiga, N., & Centeno Mora, E. (2020). Evaluación de la calidad del servicio de abastecimiento de agua potable a partir de la percepción de personas usuarias: El caso en Cartago, Costa Rica. *Revista de Ciencias Ambientales*, 54(1), 95-122. <https://doi.org/10.15359/rca.54-1.6>
- Cuenca, J., Gallardo, K., & Domínguez-Gaibor, I. (2021). *Percepción social de la calidad y servicio de agua potable en la ciudad de El Coca, Orellana*. <https://doi.org/10.53313/gwj41-001>
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.

- Hernandez Cruz, O. J., & Fernandez Ramirez, M. L. (2020). Aprovechamiento del recurso hídrico en Costa Rica: El caso de los Acueductos Municipales. *Anuario Centro de Investigación y Estudios Políticos*, (11), 228-254. <https://doi.org/10.15517/aciep.v0i11.43230>
- Hernández Tello, P. K., Lugo García, J., & Ordóñez Valencia, H. J. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48-75. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>
- 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(Vol. 3, Num. 1), 97-102. <https://doi.org/10.47190/nric.v3i1.131>
- Ishikawa, K. (2003). *¿Qué es el control total de calidad?* Editorial Norma.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos -INEC. (2022). Población y Demografía. Recuperado 23 de julio de 2025, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Dirección de marketing (12a. Ed.)*. Distrito Federal: Pearson Educación. Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Downloads/8vo/libro%20direccion-de-marketing\(kotler-keller_2006\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/8vo/libro%20direccion-de-marketing(kotler-keller_2006).pdf)
- Mora-Alvarado, D. A., Barboza-Topping, R., & Orozco-Gutiérrez, J. (2019). Índice de calidad y continuidad de los servicios de agua para consumo humano en Costa Rica. *Revista Tecnología en Marcha*. <https://doi.org/10.18845/tm.v32i10.4882>
- Oliva, E. J. D. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Guías para la calidad del agua de consumo humano*.
- Revolledo, T. C. M., & Chávez, S. V. B. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. Recuperado de file:///C:/Users/USER/Downloads/ARTICULOS_CALIDAD%20DEL%20SERVICIO_ABASTECIMIENTO/dimensiones%20de%20la%20satisfaccion%20del%20usuario%20de%20agua%20potable.pdf
- Reyes Zavala, L. M., & Veliz Valencia, M. N. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa*. 6(4). <https://orcid.org/0000-0001-5511-0723>
- Rodríguez-Correa, P. A., Garcés-Giraldo, L. F., Valencia-Arias, J. A., & Benjumea-Arias, M. (2022). Calidad del servicio de agua potable para habitantes de Medellín (Colombia): Aproximación desde modelos de calidad de servicio. *Información tecnológica*, 33(3), 89-96. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000300089>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Núñez, W., Pacheco-Ruiz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400221>
- Saltos, D. J. R., Bartolomé, J. C. H., & Holguín, C. D. G. (2024). Neuromarketing: Su influencia en la decisión de consumo del sector hotelero urbano de Manta, Ecuador. *Journal Business Science - ISSN: 2737-615X*, 5(1), 144-160.
- SENAGUA. (2023). *Informe Anual sobre la Gestión de Recursos Hídricos en Ecuador. Secretaría Nacional del Agua*.
- Zambrano, N. N. A., Andaluz, M. A. C., & Fariás, J. I. Z. (2024). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: HOTELES ALGARROBOS, BLUE MARLÍN, CROSSMAN*. <https://doi.org/10.56124/jbs.v5i1.001>
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22. <https://doi.org/10.1177/002224298805200302>

ANEXOS

ESTRUCTURA DE LA REVISTA UNESUM

Artículos científicos

Estos trabajos describirán resultados originales de investigaciones y no pueden haber sido publicados previamente, en forma parcial o total, en otra revista científica. Tampoco pueden haber sido incluidos de forma íntegra en memorias de eventos científicos. Los manuscritos de artículos científicos se escribirán con el procesador de texto Microsoft Word utilizando tamaño de papel A4 (210 x 297 mm); texto con interlineado sencillo; márgenes superior e inferior de 3 cm, izquierdo de 3,5 cm y derecho de 2,5 cm; fuente *Times New Roman* tamaño 10, excepto el título de primer nivel que usará tamaño 14 y los títulos de otros niveles que se escribirán en tamaño 12. El número máximo de páginas será de 14, incluyendo tablas y figuras. No es permitido el uso de anexos. Las páginas deben numerarse al final de las mismas y a la derecha.

Organización y estructura

Títulos: Los títulos de primer nivel estarán alineados al centro, sin negrita, con mayúsculas, no superando las 20 palabras y sin punto final. Nombres científicos se escribirán íntegramente, en cursiva y en minúsculas, excepto la primera letra del género. Agregar al autor(es) que clasificó la especie y no escribir el nombre vulgar.

Los títulos de segundo nivel no se enumerarán y estarán alineados a la izquierda (resumen, introducción, materiales y métodos, resultados y discusión, conclusiones y referencias bibliográficas) deben escribirse en negrita y con mayúsculas. Los títulos de tercer nivel deben estar en negritas y en minúscula, excepto la letra inicial, mientras que los de cuarto nivel van igual que los anteriores, pero sin negrita y en cursiva.

Autor(es): Se escriben debajo del título separado de este por un espacio, alineados al centro y separados por comas. Solo las letras iniciales en mayúscula con llamado a través de un superíndice numérico arábigo ubicados al final de cada nombre. Después de los nombres de los autores, dejando un espacio, precedidos por el superíndice correspondiente y utilizando tamaño de letra 8, deben aparecer las informaciones siguientes: formación académica, grado científico máximo, institución a que pertenecen, ciudad, estado, país y dirección electrónica. No deben ser más de cinco autores y el orden en que aparecen indicará la contribución de cada uno.

Resumen: Los trabajos escritos en español o portugués llevarán un abstract y los escritos en inglés un resumen. El texto será redactado en un único párrafo, no excediendo 250 palabras. Debe incluir una breve introducción al problema objeto de la investigación, el objetivo, la metodología utilizada y los resultados más significativos obtenidos. Debe evitarse citar literatura y no deben hacerse llamados a tablas y figuras. Al inicio del resumen en el idioma diferente al que se escribe el artículo, debe escribirse el título del mismo en cursiva.

Palabras clave: Son palabras que indican al lector los temas a los que hace referencia el artículo, además de facilitar la recopilación y búsqueda de la cita en bancos de información. Su número debe oscilar entre cuatro y seis y ser diferentes a las utilizadas en el título del artículo. Se colocarán después del resumen (Palabras clave), del abstract (Keywords) y del resumo (Palavras chave).

Introducción: Debe presentarse brevemente la situación problemática tratada en la investigación, el estado actual del conocimiento sobre el tema y su relevancia considerando los niveles internacional, nacional y local, es decir, la justificación del trabajo, apoyada en literatura científica sobre el tema. También aparecerá el objetivo de la investigación y puede presentarse la hipótesis. Los nombres científicos, cuando son citados por primera vez en el texto, deben ser escritos íntegramente: género, especie y autor(es). Las siglas y abreviaturas, la primera vez que aparecen en el artículo, deben colocarse entre paréntesis, antecedidas por su significado. Los autores se citarán de acuerdo con las Normas APA (Sexta Edición).

Materiales y métodos: Las fórmulas y ecuaciones deben ser insertadas con la función Ecuación del Word. Se indicarán lugar y características del área donde se realizó la investigación y se describirá el proceso metodológico (obtención de los datos; técnicas o metodologías, equipos y materiales utilizados; diseño experimental y pruebas estadísticas empleadas) de tal forma que pueda ser repetido por otros

investigadores. Los nombres químicos (aquellos en los que se establece la estructura química de una sustancia) deberán escribirse de acuerdo con la nomenclatura de la IUPAC (*International Union of Pure and Applied Chemistry*) y las recomendaciones de la comisión combinada IUPAC-IUB (*International Union of Biochemistry*).

Resultados y discusión: Resultados y discusión pueden ser presentados unidos o separadamente. En ambos casos los resultados obtenidos deben exponerse de forma clara, ordenada y completa. La discusión consistirá en comparar los resultados obtenidos con otras investigaciones, así como con los conocimientos científicos existentes. Tablas y figuras deberán ser incluidas en el texto, inmediatamente después de hacerse el llamado a las mismas, sus dimensiones no excederán los márgenes establecidos en el documento y respetarán la orientación vertical del papel. Los títulos de tablas y figuras serán breves, escritos en el idioma del trabajo y en el del resumen, en minúsculas excepto la primera letra y sin punto final. Además, en el caso de las tablas se ubicarán en la parte superior de las mismas y en el caso de las figuras, en la parte inferior. Las tablas deben ser producidas en editor de texto (Word) y no pueden ser insertadas en el texto como figuras. Los títulos de las columnas se encerrarán entre dos líneas horizontales sencillas y se escribirán en minúsculas, excepto la letra inicial. La tabla se cerrará con una línea horizontal sencilla. No usar líneas verticales. Las figuras (fotografías, gráficos, dibujos, planos, mapas, esquemas u otro tipo de ilustración) deben ser en blanco y negro. Los mapas tendrán escala gráfica. El número total de tablas y figuras no será superior a ocho y en el caso de que no sean originales, se debe citar la fuente. Debe evitarse el repetir en el texto la información que se presenta en tablas y figuras. Las citaciones deben ser textuales, siguiendo el formato de las normas APA (Sexta Edición) según los ejemplos siguientes:

Las citas de menos de 40 palabras se escriben inmersas en el texto, entre comillas y sin cursiva. Puede ser basada en el autor o en el texto.

Ejemplo de cita de menos de 40 palabras basada en el autor:

Existen varias definiciones de comportamiento del fuego. Soares (1985) afirma: "Comportamiento del fuego es un término general usado para indicar lo que el fuego hace, o sea, para describir las principales características de un incendio forestal" (p.52). Estas características son las formas que pueden adoptar y los tipos que pueden presentarse.

Ejemplo de cita de menos de 40 palabras basada en el texto:

Existen varias definiciones de comportamiento del fuego. "Comportamiento del fuego es un término general usado para indicar lo que el fuego hace, o sea, para describir las principales características de un incendio forestal" (Soares, 1985, p.52). Estas características son las formas que pueden adoptar y los tipos que pueden presentarse.

Las citas que tienen más de 40 palabras se escriben aparte del texto, con sangría, sin comillas y sin cursiva. Al final de la cita se coloca el punto antes de los datos. De igual forma, la organización de los datos puede variar según donde se ponga el énfasis, al igual que en el caso anterior.

Ejemplo de cita de más de 40 palabras basada en el autor:

Existen ecosistemas de mayor complejidad, como los bosques tropicales mixtos, con una estructura variada en especies de la flora y la fauna y una dinámica interna muy complicada. Cándano (2007) afirma:

A pesar de que todos los eslabones de la cadena productiva tienen su rasgo característico, las operaciones de aprovechamiento generan la acción antrópica de mayor riesgo para el equilibrio del ecosistema forestal, sobre todo cuando se realizan estas operaciones con escasa o ninguna planificación, el nivel de supervisión casi nula y la fuerza laboral carece de preparación técnica apropiada. (p.11)

Ejemplo de cita de más de 40 palabras basada en el texto:

Existen ecosistemas de mayor complejidad, como los bosques tropicales mixtos, con una estructura variada en especies de la flora y la fauna y una dinámica interna muy complicada.

A pesar de que todos los eslabones de la cadena productiva tienen su rasgo característico, las operaciones de aprovechamiento generan la acción antrópica de mayor riesgo para el equilibrio del ecosistema forestal, sobre todo cuando se realizan estas operaciones con escasa o ninguna planificación, el nivel de supervisión casi nula y la fuerza laboral carece de preparación técnica apropiada. (Cándano, 2007, p.11)

NOTA: La Biblia y el Corán, y las comunicaciones personales se citan dentro del texto, pero no se incluyen en la lista de referencias.

Reglas según número de autores

Cuando son dos autores sus apellidos van separados por –, si se publica en inglés por ɪmp;. Ejemplos:

- Batista y Soares (1997) plantean que el material combustible (↑).
- (↑) porque es uno de los componentes del triángulo del fuego (Batista y Soares, 1997)

Cuando son de tres a cinco autores, la primera vez que se citan se indican los apellidos de todos. Posteriormente se cita solo el primero y se agrega *et al.*, seguido de punto (*et al.*). Ejemplos:

- Nunes de Melo, Soares, Siqueira y Kirchner (2006) aseguran que los incendios constituyen (↑). Nunes de Melo *et al.* (2006) refieren que las previsiones de los incendios (↑)
- El grosor de la capa orgánica fue la variable independiente que mejor se correlacionó con las cargas de combustible (Nunes de Melo, Soares, Siqueira y Kirchner, 2006). (↑) el grosor de la capa orgánica y el área basal (Nunes de Melo *et al.*, 2006).

Cita de una cita

Se realiza cita de una cita cuando se tiene acceso a una fuente de información a través de otra. Por ejemplo, si se está leyendo un libro de Fidel Cándano y esta cita una opinión o afirmación de íñgel Notario se cita de la forma siguiente:

Notario (como se citó en Cándano, 2003) utilizó las expresiones (...)

Conclusiones: Deben presentarse en forma de ítems y no se admiten en ellas citaciones bibliográficas ni explicación de las mismas, manteniendo relación con el objetivo de la investigación.

Agradecimientos: Solo en los casos en que el autor lo considere. No se hará referencia al grado académico o científico de las personas.

Referencias bibliográficas: Por lo menos el 70 % de las referencias deben ser de artículos científicos de los últimos 10 años. El número de citaciones no debe ser mayor a 25. Entre una y otra cita se dejará un espacio en blanco. Deben escribirse de acuerdo con las Normas APA (Sexta Edición) siguiendo las indicaciones siguientes:

Todos los autores citados en el cuerpo de un texto o trabajo deben coincidir con la lista de referencias del final, nunca debe referenciarse un autor que no haya sido citado en el texto y viceversa. La lista de referencias se organiza en orden alfabético y cada una debe tener sangría francesa. Para la referenciación de números o volúmenes de alguna publicación es necesario usar números arábigos y no romanos.

Libro con autor

Apellido, A. A. (Año). *Título*. Ciudad, País: Editorial.

Libro con editor (los capítulos son escritos por diferentes autores)

Apellido, A. A. (Ed.). (Año). *Título*. Ciudad, País: Editorial.

Libro en versión electrónica

Apellido, A. A. (Año). *Título*. Recuperado de <http://www.xxxxxx.xxx>

Capítulo de un libro

Se referencia un capítulo de un libro cuando el libro es con editor, es decir, que el libro consta de capítulos escritos por diferentes autores.

Apellido, A. A., y Apellido, B. B. (Año). Título del capítulo o la entrada. En A. A.

Apellido. (Ed.), *Título del libro* (pp. xx-xx). Ciudad, País: Editorial.

Artículos científicos (*Journal*)

Impreso

Apellido, A. A., Apellido, B. B., y Apellido, C. C. (Año). Título del artículo. *Nombre de la revista, volumen (número)*, pp-pp.

Online

Apellido, A. A. (Año). Título del artículo. *Nombre de la revista, volumen (número)*, pp-pp. Recuperado de <http://www.xxxxxx.xxx>

Artículos de periódicos

Impreso

Apellido A. A. (Fecha). Título del artículo. *Nombre del periódico*, pp-pp.

Online

Apellido, A. A. (Fecha). Título del artículo. *Nombre del periódico*. Recuperado de <http://www.xxxxxx.xxx>

Artículo de revista (*Magazine*)

Impreso

Apellido, A. A. (Fecha). Título del artículo. *Nombre de la revista. Volumen (Número)*, pp-pp.

Online

Apellido, A. A. (año, mes, día). Título del artículo. *Nombre de la revista*. Recuperado de <http://www.xxxxxx.xxx>

Informes

Autor corporativo, informe gubernamental

Nombre de la organización. (Año). *Título del informe* (Número de la publicación). Recuperado de <http://www.xxxxxx.xxx>

Simposios y conferencias

Autor, A., & Autor, A. (Fecha). Título de la ponencia. En A. Apellido del presidente del evento (Presidencia), *Título del simposio o congreso*. Simposio o conferencia llevado a cabo en el congreso
Nombre de la organización, Lugar.

Tesis y trabajos de grado

Autor, A., & Autor, A. (Año). *Título de la tesis* (Tesis de pregrado, maestría o doctoral). Nombre de la institución, Lugar.

Material electrónico

Referencia de páginas en el world wide web

Apellido, A. A. (Fecha). *Título de la página*. Lugar de publicación: Casa publicadora. Dirección de donde se extrajo el documento (URL).

Matriz de Consistencia

TEMA: CALIDAD DEL SERVICIO RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE AGUA POTABLE EN EL CANTÓN MONTECRISTI

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL ALTERNATIVA	HIPÓTESIS GENERAL NULA	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de agua potable en el cantón Montecristi?	Analizar la calidad del servicio respecto a la satisfacción del usuario de agua potable en el cantón Montecristi.	Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de agua potable en el cantón Montecristi.	No existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de agua potable en el cantón Montecristi.	Variable Independiente: Calidad del servicio Variable Dependiente: Satisfacción del usuario	X1: Cantidad X2: Calidad X3: Continuidad X4: Cobertura X5: Costos X6: Cultura hídrica Y1: Rendimiento percibido Y2: Expectativas Y3: Niveles de satisfacción	Tipo de investigación Aplicada Enfoque de la investigación Cuantitativo Nivel de la investigación Descriptiva correlacional Diseño de la investigación No experimental	Población: 99.937 Muestra: 383	Técnicas: Encuesta Instrumentos Cuestionario Análisis Estadístico SPSS
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS ALTERNATIVAS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS NULAS					
1. ¿Cómo afecta la cantidad de agua potable suministrada a la satisfacción de los usuarios en el cantón Montecristi?	1. Analizar la relación entre la cantidad de agua potable suministrada y la satisfacción de los usuarios en el cantón Montecristi.	1. La cantidad de agua potable suministrada afecta significativamente la satisfacción de los usuarios en el cantón Montecristi.	1. La cantidad de agua potable suministrada no afecta significativamente la satisfacción de los usuarios en el cantón Montecristi.					
2. ¿Cómo influye la calidad sensorial del agua potable en la satisfacción de los usuarios en el cantón Montecristi?	2. Identificar la influencia de la calidad sensorial del agua potable en la satisfacción de los usuarios en el cantón Montecristi.	2. La calidad sensorial del agua potable influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en el cantón Montecristi.	2. La calidad sensorial del agua potable no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en el cantón Montecristi.					
3. ¿Qué impacto tiene la continuidad del servicio de agua potable sobre la satisfacción del	3. Explicar el impacto que tiene	3. La continuidad del servicio de	3. La continuidad del servicio de					

usuario en el cantón
Montecristi?

la continuidad del
servicio de agua
potable en la
satisfacción del
usuario en el
cantón
Montecristi.

agua potable tiene
un impacto
significativo en la
satisfacción del
usuario en el
cantón
Montecristi.

agua potable no
tiene un impacto
significativo en la
satisfacción del
usuario en el
cantón
Montecristi.

Operacionalización de Variables

TEMA: CALIDAD DEL SERVICIO RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE AGUA POTABLE EN EL CANTÓN MONTECRISTI				
Objetivo General: Analizar la calidad del servicio respecto a la satisfacción del usuario de agua potable en el cantón Montecristi.				
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
X: Calidad del servicio	La calidad es la percepción o evaluación subjetiva hecha por el consumidor, donde se juzga lo positivo o negativo de un producto o servicio, basándose en su experiencia previa y expectativas personales (Zeithaml, 1988).	X1: Cantidad	Cantidad de agua suministrada	Escala Likert: • Nada satisfecho • Poco satisfecho • Neutral • Muy satisfecho • Totalmente satisfecho
		X2: Calidad	Presión del agua en las tuberías	
			Atributos del agua (sabor, olor, color)	
			Frecuencia del suministro	
		X3: Continuidad	Facilidad de acceso al servicio	
		X4: Cobertura		
			Cobertura del servicio en el entorno	
		X5: Costos	Relación costo-beneficio	
		X6: Cultura hídrica	Información sobre uso responsable	
			Prácticas de cuidado del agua en el hogar	
Y: Satisfacción del usuario	Medida en la cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador. (Kotler & Armstrong, 2013, p. 14).	Y1: Rendimiento percibido	Adecuación del servicio a necesidades	
		Y2: Expectativas	Cumplimiento de expectativas	
		Y3: Niveles de satisfacción	Atención recibida	

Instrumento de recolección de datos

Encuesta: Calidad del Servicio de Agua Potable en Montecristi

Esta encuesta tiene como objetivo medir un factor clave de la calidad del servicio de agua potable en el Cantón Montecristi, específicamente el abastecimiento de agua a los ciudadanos. Busca conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a diversas dimensiones del servicio, tales como la cantidad, calidad, continuidad, cobertura, costo y cultura hídrica. Las preguntas de esta encuesta están diseñadas para obtener información detallada sobre cada una de estas dimensiones, permitiendo evaluar cómo influyen en la satisfacción general de los usuarios.

Cuando envíe este formulario, no recopilaremos automáticamente sus detalles, como el nombre y la dirección de correo electrónico, a menos que lo proporcione usted mismo.

1. ¿Qué tan satisfecho (a) está con la cantidad de agua potable que recibe para cubrir las necesidades de su hogar?

☐

☐ Nada satisfecho

☐ Poco satisfecho

☐ Neutral

☐ Muy satisfecho

☐ Totalmente satisfecho

2. ¿Qué tan satisfecho (a) está con la presión del agua en las tuberías para utilizarla en diferentes puntos de la casa?

☐

☐ Nada satisfecho

☐ Poco satisfecho

☐ Neutral

☐ Muy satisfecho

☐ Totalmente satisfecho

3. ¿Qué tan satisfecho (a) está con el sabor, olor, y color del agua potable que llega a su casa?

☐

☐ Nada satisfecho

☐ Poco satisfecho

☐ Neutral

☐ Muy satisfecho

☐ Totalmente satisfecho

4. ¿Qué tan satisfecho (a) está con la frecuencia con la que recibe el servicio de agua potable?

☐

☐ Nada satisfecho

☐ Poco satisfecho

☐ Neutral

☐ Muy satisfecho

☐ Totalmente satisfecho

5. ¿Qué tan satisfecho (a) está con la facilidad que tiene para acceder al servicio?



- ☐ Nada satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Neutral
- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Totalmente satisfecho

6. ¿Qué tan satisfecho (a) está con la cobertura del servicio de agua potable en su entorno más cercano (calle, vecindario)?



- ☐ Nada satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Neutral
- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Totalmente satisfecho

7. ¿Qué tan satisfecho (a) está con la tarifa que paga en relación con la cantidad de agua que consume?



- ☐ Nada satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Neutral
- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Totalmente satisfecho

8. ¿Qué tan satisfecho (a) está con la información recibida por parte de la entidad proveedora para promover el uso responsable del agua?



- ☐ Nada satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Neutral
- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Totalmente satisfecho

9. ¿Qué tan satisfecho (a) está con las acciones realizadas en su hogar para fomentar el cuidado del agua?



- ☐ Nada satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Neutral
- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Totalmente satisfecho

10. ¿Qué tan satisfecho (a) está con la forma en que el servicio de agua potable satisface sus necesidades diarias?



- ☐ Nada satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Neutral
- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Totalmente satisfecho

11. ¿Qué tan satisfecho (a) está con la calidad del servicio de abastecimiento en relación a lo que esperaba?



- ☐ Nada satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Neutral
- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Totalmente satisfecho

12. ¿Qué tan satisfecho (a) está con la atención que ha recibido por parte de la entidad proveedora del servicio?



- ☐ Nada satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Neutral
- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Totalmente satisfecho