

FACTORES ASOCIADOS A LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS USUARIOS DE AGUA DEL DISTRITO DE VÍCTOR LARCO

FACTORS ASSOCIATED WITH THE PERCEPTION OF THE QUALITY OF THE SERVICE OF THE WATER USERS OF THE DISTRICT OF VICTOR LARCO

Bertha Ulloa Rubio¹; Irma Yupari Azabache¹; Rosa Gálvez Carrillo¹; Mayra Anticona Barreto¹; Julio Rodríguez Azabache¹

Universidad César Vallejo

RESUMEN

En el Perú el recurso de agua está relacionado directamente con la vida y la salud, y a pesar de que se considera como un factor indispensable, la población no está dispuesta a pagar mucho por ella. Los clientes han ido asumiendo un rol importante cada vez mayor y ante ello las empresas deben centrar sus esfuerzos para lograr su satisfacción, por ello, considerando la importancia de la percepción del cliente en nuestra investigación se ha planteado el siguiente problema ¿Cuáles son los factores de la satisfacción del cliente asociados a la percepción de la calidad del servicio de agua potable en Víctor Larco, 2017?, teniendo como objetivo general Analizar los factores asociados a la percepción de la calidad del usuario de agua, Víctor Larco, 2017. La población estuvo conformada por los pobladores con conexiones de agua potable del distrito de Víctor Larco. Se tomó una muestra de 373 pobladores que residen en el distrito. Se aplicó un cuestionario sobre factores asociados a la percepción de la calidad de los clientes de SEDALIB, el cual comprende la evaluación de factores de la satisfacción y percepción de la calidad, así como preguntas de opinión. Este ha sido validado por expertos y procesado la confiabilidad por el alpha de Crombach, el cual resultó ser de 0.84 que se considera en escala buena (Vellis, 1991) para la satisfacción y de 0.85 que se considera en nivel muy bueno (Vellis, 1991) para la percepción de la calidad. Los resultados muestran que el 76.1% de los usuarios se encuentran en un nivel medio de satisfacción por el servicio brindado, el 19.38% están satisfechos pero tenemos un mínimo porcentaje que indica que está insatisfecho (4%). Así mismo analizando los factores, en el factor respecto servicio de agua para el hogar, la mayoría de usuarios se encuentran con satisfacción en nivel medio (53.1%), respecto a la atención brindada en las oficinas también con satisfacción media (54.4%) y en cuanto a la satisfacción por la información recibida, también con satisfacción media (64.1%). El 74.8% tiene una percepción regular respecto a la calidad del servicio, el 22.5% tiene una buena percepción y el 2.7% una mala percepción. Se concluyó que existe su mayoría de satisfacción media y percepción regular (62.2%), así los factores analizados como la satisfacción respecto servicio de agua para el hogar, atención en las oficinas que brindan el servicio satisfacción con la información recibida, se asocian significativamente a la percepción de la calidad.

Palabras clave: Satisfacción, percepción, factores asociados

¹Docentes de Vicerrectorado de Investigación de la Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Contacto: bulloa@ucv.edu.pe