

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Satisfacción del usuario y desempeño laboral del personal en
la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023**

TESIS

Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública

Autor: Br. Aldo Paul, Arrieta Roque

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Satisfacción del usuario y desempeño laboral del personal en
la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023**

Tesis aprobada en forma y estilo por

Dr. Pablo Esteban Marticorena Landauro (presidente)
ORCID: 0000-0001-8917-5859

Mtro José Domingo Mogollón Paico
ORCID: 0000-0003-1528-9209

(secretario)

Mtro Rubén Edgardo Infante Carrillo
ORCID: 0000-002- 4611-1094

(vocal)

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Satisfacción del usuario y desempeño laboral del personal en
la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su
contenido y forma**

Bach. Arrieta Roque Aldo Paul (autor)

Dra. Ramírez Núñez Santos Isabel (asesora)

Código ORCID: 0000-001-9863-4623

Dra. León Tinoco Gaby Doraliza (coa-sesora)

Código ORCID: 0000-0003-2568-5416

Tumbes, 2025



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los veintiocho días de marzo del dos mil veinticinco, siendo las diez horas y treinta y cuatro minutos, en el aula N° 02 de la Escuela de Posgrado, se reunieron los miembros del jurado calificador constituido con la Resolución N° 260-2022/UNTUMBES-EPG-D, del seis de junio del dos mil veintidós, presidido por el **Dr. Pablo Esteban Marticorena Landauro**, integrado por el **Mg. José Domingo Mogollón Paico** (secretario), el **Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo** (miembro) y la **Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez** (asesora).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **“Satisfacción del usuario y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, distrito Tumbes, 2023”**, presentado por el **Br. Aldo Paul Arrieta Roque**, para optar el grado académico de **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al sustentante **APROBADO**, con el calificativo de **BUENO**.

Por lo anterior, el sustentante está expedito para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de **Maestro en Gestión Pública**, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las once horas y cuarenta minutos, del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 28 de marzo 2025

Dr. Pablo Esteban Marticorena Landauro
Presidente
DNI 41608920
Código Orcid ORCID: 0000-0001-89175859

Mg. José Domingo Mogollón Paico
Secretario
DNI 00250680
Código Orcid 0000-0003-1528-9209

Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo
Miembro
DNI: 42734687
Código Orcid 0000-0002- 4611-1094

Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez
Asesora
DNI: 00212946
Código Orcid: 0000-0001-9863-4623

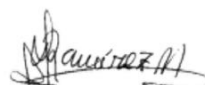
C.c.
Jurado de Tesis
Asesor
Interesado
Unidad de Investigación.
Archivo (Director EPG).

Resumen del Informe de Originalidad Turnitin

Satisfacción del usuario y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023

por Aldo Paul Arrieta Roque

Fecha de entrega: 23-may-2025 07:55p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2683436288
Nombre del archivo: 4_Informe_final_de_Tesis_Arrieta_Roque.docx (5.49M)
Total de palabras: 16004
Total de caracteres: 92410



Dra. Santos Isabel Ramirez Nunez
Asesora
Código Orcid: 0000-0001-9863-4623

Satisfacción del usuario y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

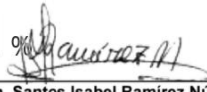
1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	docplayer.es Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Apaza Zapana, Ruth. "El clima organizacional y su desempeño laboral del Proyecto Especial Binacional Lago Titicaca región Puno periodo 2016 – 2017", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	1%
5	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
9	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1%


Dra. Santos Isabel Ramirez Núñez
 Asesora
 Código Orcid: 0000-0001-9863-4623

10	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
11	Llanos Torres, Yanet Milagros. "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020 - 2021", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
12	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.upec.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
15	docs.google.com Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
20	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %


Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez
 Asesora
 Código Orcid: 0000-0001-9863-4623

22	revistas.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	www.cienciadigital.org Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
25	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.itb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	<1 %
28	cienciadigital.org Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
30	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
31	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.uca.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
33	brainly.lat Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %


Dra. Santos Isabel Ramirez Núñez
 Asesora
 Código Orcid: 0000-0001-9863-4623

35	www.respondanet.com Fuente de Internet	<1 %
36	Paredes Arriola, Rosa Esther. "El Rendimiento Lector en Niños de Cuarto Grado de Primaria de una Institución Educativa Pública del Distrito de la Molina.", Pontificia Universidad Católica del Peru (Peru) Publicación	<1 %
37	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1 %
38	gala.gre.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
39	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
40	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
41	Chonate Yamunaque, Maria Isabel. "Percepción y expectativas de los trabajadores de estación 5 sobre el cuidado de enfermería en el hospital de Campo Petroperú Unidad Oriente - Loreto, 2016", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	<1 %
42	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
43	Mass Bardalez, Elva. "Liderazgo pedagógico y el desempeño docente en instituciones educativas del nivel de educación inicial de la UGEL de Coronel Portillo-Ucayali, 2020",	<1 %


Dra. Santos Isabel Ramírez Núñez
 Asesora
 Código Orcid: 0000-0001-9863-4623

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote
(Peru)

Publicación

44 Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos <1 %
Trabajo del estudiante

45 dspace.ucacue.edu.ec <1 %
Fuente de Internet

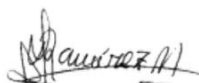
46 repositorio.ulvr.edu.ec <1 %
Fuente de Internet

47 Balderrama Arredondo, Jaime Arturo. "Seguridad y salud ocupacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) <1 %
Publicación

48 Barra Quispe, Tania Laura. "Relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud de la ciudad de Puno, julio – diciembre 2015", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) <1 %
Publicación

49 Cacsire Grimaldos, Gladys Irene. "La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal de la oficina de recursos humanos de las Universidades Públicas de la Región Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) <1 %
Publicación

50 Submitted to Universidad Nacional de Tumbes <1 %



Dra. Santos Isabel Ramirez Núñez
Asesora
Codigo Orcid: 0000-0001-9863-4623

Trabajo del estudiante

51 administracion.uexternado.edu.co <1 %
Fuente de Internet

52 renati.sunedu.gob.pe <1 %
Fuente de Internet

53 repositorio.undc.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

54 "Applied Technologies", Springer Science and
Business Media LLC, 2023 <1 %
Publicación

55 Calderon Chipana, Juan Carlos. "Calidad del
servicio administrativo y satisfacción del
usuario en la Municipalidad Provincial de
Puno, 2019", Universidad Nacional del
Altiplano de Puno (Peru) <1 %
Publicación

Excluir citas	Activo	Dra. Santos Isabel Ramirez Núñez	Excluir coincidencias	< 15 words
Excluir bibliografía	Activo	Asesora	Código Orcid:	0000-0001-9863-4623

DEDICATORIA

A mi Dios y a mi Cautivo de Ayabaca por otorgarme la sabiduría para conseguir una meta trazada dentro de mi vida profesional.

A mi mamá, quien me acompaña desde el cielo y a mi papá que han sido la constancia en mejorar en lo personal y profesional.

A mi esposa y a mis dos hijas que han sido mi motor y motivo en los momentos difíciles y hoy celebro con ellas este hermoso logro académico.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias primeramente a nuestro Dios Todo poderoso por darme la fuerza de voluntad, la perseverancia para poder concluir con mi trabajo de investigación.

A mis profesores de Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, que me brindaron sus sabios conocimientos para formarme como profesional mediante las diversas variedades de grados y títulos académicos.

INDICE

	Página
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
I. INTRODUCCIÓN	19
II. REVISIÓN DE LITERATURA	22
2.1. Bases teóricas científicas	22
2.2. Antecedentes	31
2.3. Definición de términos básicos	38
III. MATERIALES Y MÉTODOS	41
3.1. Hipótesis	41
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	41
3.3. Población, muestra y muestreo	43
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos	47
3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos	50
3.6. Variables y operacionalización	50
IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN	54
4.1. RESULTADOS	54
4.2. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	68
ANEXOS	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Aspectos, Indicadores, Ítems y Escala de la Variable de Satisfacción del Usuario	51
Tabla 2. Aspectos, Indicadores, Ítems y Escala de la Variable desempeño laboral.....	52
Tabla 3. Pruebas de normalidad	54
Tabla 4. Correlación entre las variables satisfacción del usuario y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.....	55
Tabla 5. Correlación entre las variables fiabilidad y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023	56
Tabla 6. Correlación entre las variables capacidad de respuesta y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.....	57
Tabla 7. Correlación entre las variables seguridad y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023	58
Tabla 8. Correlación entre las variables empatía y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023	59
Tabla 9. Correlación entre las variables aspectos tangibles y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023	60

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	74
Anexo 2. Matriz de operacionalización	75
Anexo 3. Cuestionario de Satisfacción del usuario	76
Anexo 4. Cuestionario de Desempeño Laboral	78
Anexo 5 Autorización para Aplicación de instrumentos	80
Anexo 6 Validación de instrumentos	81

RESUMEN

En las instituciones públicas la participación activa de los usuarios es un factor esencial para garantizar el funcionamiento óptimo de las operaciones y el logro de la efectividad de los objetivos planteados, en tal sentido la percepción que estos tengan en relación al servicio es fundamental, así como también los colaboradores que desempeñan su labor, ya que de ellos depende la satisfacción de servicio, en relación a lo mencionado se planteó la presente investigación denominada “Satisfacción del usuario y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023”, la cual tuvo como objetivo determinar cómo la satisfacción del usuario influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023, la investigación fue de tipo básica, descriptiva, correlacional y se implementó un enfoque de investigación de carácter no experimental y transversal, en el que se recopiló información mediante la aplicación de encuestas a través de un cuestionario estructurado con una escala de Likert dirigido a los usuarios y colaboradores de la empresa de agua de Tumbes, evaluando así la satisfacción del usuario y el desempeño laboral de los colaboradores, los resultados de la investigación realizada en la empresa Agua Tumbes durante el año 2023 los resultados indican que la satisfacción de los usuarios repercute de manera favorable en el rendimiento laboral del personal. Al observar un valor de p inferior a 0,05, se descartó la hipótesis nula, lo que respalda de forma contundente la existencia de una relación estadísticamente significativa entre estas dos variables. Además, el coeficiente de estimación de Spearman, con un Rho de 0.813, evidencia una asociación positiva, fuerte y significativa.

Palabras claves: Colaboradores, usuarios, satisfacción, servicio, desempeño laboral.

ABSTRACT

In public institutions, users are an important element for the operation and fulfillment of goals, in this sense the perception that they have in relation to the service is fundamental, as well as the collaborators who carry out their work, and that the satisfaction of the service depends on them, in relation to the aforementioned, the present research called "User satisfaction and work performance of the staff in the Agua Tumbes company, Tumbes District, 2023", is proposed, which had the objective of determining how user satisfaction influences the work performance of the staff in the company. Agua Tumbes, Tumbes District, 2023, which made use of basic, descriptive, correlational and cross-sectional non-experimental design research, was applied using the survey technique and the Likert scale questionnaire instrument to the users and collaborators of the Tumbes water company, thus evaluating user satisfaction and the work performance of the collaborators, the results of the research carried out at the Agua Tumbes company during the year 2023 confirm that satisfaction of the user positively influences the work performance of the staff. By obtaining a p value less than 0.05, the null hypothesis was rejected, which provides solid statistical evidence that there is a significant relationship between both variables. Furthermore, the Spearman correlation coefficient ($Rho = 0.813$) indicates a positive, strong and significant association.

Keywords: Collaborators, users, satisfaction, service, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, la satisfacción del usuario y el desempeño del personal se han consolidado como dos variables esenciales para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones, tanto en el sector privado como en el público (Robbins & Judge, 2017, p. 145). La satisfacción del usuario, entendida como el grado en que los servicios prestados cumplen o exceden las expectativas de los usuarios, influye directamente en la percepción pública y en la legitimidad de las instituciones (Oliver, 1980, p. 7). Por otro lado, el desempeño del personal se alude a la habilidad de los trabajadores para ejecutar sus responsabilidades de manera ágil y precisa, lo que resulta crucial para alcanzar las metas establecidas por la organización (Borman & Motowidlo, 2009, p. 20).

A nivel internacional, diversas investigaciones han evidenciado que una alta satisfacción del usuario está estrechamente relacionada con un mejor desempeño del personal y, por ende, con una mayor competitividad organizacional (Homburg, Koschate, & Hoyer, 2006). Organizaciones en países desarrollados han implementado estrategias centradas en la constante elevación de los estándares en la prestación del servicio y el impulso sistemático del crecimiento profesional del equipo, logrando así incrementar la satisfacción del usuario y optimizar su desempeño (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, p. 14). Sin embargo, la globalización y las cambiantes demandas del mercado han incrementado la complejidad en la gestión de estas variables, requiriendo enfoques adaptativos y sostenibles (Porter, 2006, p. 78).

En el contexto nacional de Perú, las empresas públicas enfrentan desafíos específicos que afectan tanto la satisfacción del usuario como el desempeño del personal. La burocracia, la falta de incentivos y la limitada capacitación continua son factores que deterioran el ambiente laboral y, consecuentemente, la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía (Chiavenato, 2017, p. 102). Estudios recientes han señalado que la eficiencia en la gestión de recursos humanos y la

orientación al usuario son determinantes para mejorar la percepción pública y la efectividad de las instituciones públicas (Vázquez & Gómez, 2020, p. 140).

A nivel local, la Empresa Agua de Tumbes se enfrenta a problemáticas particulares relacionadas al alto nivel de conformidad de sus clientes y la notable eficiencia de su equipo de trabajo. La creciente demanda de servicios de agua potable y saneamiento en la región ha puesto en evidencia deficiencias en la atención al cliente y en la gestión interna, lo que ha generado insatisfacción entre los usuarios y una disminución en la motivación del personal (Porrás, 2023, p. 50). La falta de capacitación adecuada, la comunicación ineficaz y la ausencia de sistemas de reconocimiento han contribuido a un ambiente laboral poco propicio para el desarrollo y la excelencia en el desempeño (Larroche Cueto et al., 2024, p. 105).

Ante esta situación, surge la siguiente problemática: ¿Cómo influyen la satisfacción del usuario en el desempeño del personal de la Empresa Agua de Tumbes, 2023? Esta pregunta central se desglosa en aspectos específicos que buscan entender la interrelación entre ambas variables y su impacto en la calidad de los servicios prestados. En tal forma y con base en la problemática planteada, los objetivos de la presente investigación tuvieron como objetivo determinar la influencia de la satisfacción del usuario en el desempeño del personal de la Empresa Agua de Tumbes, 2023.

La importancia de este trabajo reside en su capacidad para proporcionar una visión global que esclarece la interacción entre la satisfacción de los usuarios y el rendimiento del personal, demostrando cómo ambos elementos se combinan para influir en la eficacia operativa de la organización pública como Agua de Tumbes. A nivel teórico, contribuye al cuerpo de conocimiento existente sobre la gestión de recursos humanos y la orientación al cliente en el sector público (Salanova, Agut & Peiró, 2005, p. 1225). Desde una perspectiva práctica, proporciona herramientas y recomendaciones que pueden ser implementadas por los gestores de la empresa Agua de Tumbes para mejorar sus procesos internos y la calidad de los servicios ofrecidos (Robbins & Judge, 2017, p. 160). En el ámbito metodológico, la investigación empleó instrumentos que fueron validados internacionalmente para medir ambas variables, asegurando la fiabilidad y validez de los datos obtenidos (Litwin & Stringer, 1968, p. 75).

Económicamente, mejorar la satisfacción del usuario y el desempeño del personal puede resultar en una mayor eficiencia operativa y en la optimización del uso de recursos públicos, lo que tiene implicaciones positivas para el presupuesto municipal (Harter, Schmidt & Hayes, 2002, p. 275) y socialmente, una empresa que logra altos niveles de satisfacción del usuario y un desempeño óptimo de su personal contribuye al bienestar de la comunidad, fortaleciendo la confianza pública en las instituciones y promoviendo un desarrollo sostenible en la región de Tumbes (Hobfoll, 2002, p. 315).

En resumen, el presente estudio se orientó a analizar y comprender las relaciones entre el nivel de satisfacción de los usuarios y el rendimiento del equipo de trabajo en la Empresa Agua de Tumbes, proporcionando insights valiosos que pueden guiar la implementación de mejoras estratégicas. Al abordar esta problemática, se pretende no solo mejorar la eficiencia y calidad de los servicios de la Empresa de Aguas de Tumbes, sino también contribuir al desarrollo socioeconómico de la región, fomentando una gestión pública más efectiva y orientada al ciudadano. Teniendo en referencia a todo lo mencionado de manera anterior, la presente investigación se denomina “Satisfacción del usuario y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023”.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Bases teóricas científicas

2.1.1. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es un concepto central en la gestión de servicios y productos, ya que refleja el grado en que las expectativas de los usuarios son cumplidas o superadas por una organización (Oliver, 1980, p. 7). En el contexto de las empresas públicas, como la Empresa Agua de Tumbes, la satisfacción del usuario no solo impacta la percepción pública y la legitimidad institucional, sino que también influye directamente en la eficiencia operativa y en la calidad de los servicios prestados (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, p. 14). Este marco teórico explora los fundamentos, dimensiones y métodos de medición de la satisfacción del usuario, estableciendo una base sólida para su análisis en el presente estudio.

Definición y Conceptualización de la Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario puede definirse como la evaluación positiva o negativa que realiza un individuo respecto a un producto o servicio después de su consumo, basada en la comparación entre sus expectativas y la experiencia real (Oliver, 1980, p. 7). Esta evaluación influye en comportamientos futuros, como la lealtad del cliente, la recomendación a otros y la continuidad en el uso del servicio (Kotler & Keller, 2016, p. 387).

Fundamentos Teóricos de la Satisfacción del Usuario

Teoría de la Comparación de Expectativas

La Teoría de la Comparación de Expectativas de Oliver postula que la satisfacción del usuario se determina por la diferencia entre las expectativas previas y el rendimiento percibido del servicio o producto. Si el rendimiento excede las expectativas, se genera satisfacción; si es igual, se percibe como satisfacción neutra; y si es inferior, se experimenta insatisfacción (Oliver, 1980, p. 9).

Modelo SERVQUAL

El Modelo SERVQUAL desarrollado por (Parasuraman, et al., 1988) es uno de los marcos más ampliamente utilizados para medir la satisfacción del usuario en servicios. Este modelo identifica cinco dimensiones clave que influyen en la calidad del servicio y, por ende, en la satisfacción del usuario:

- a. Tangibles:** Apariencia de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- b. Confiabilidad:** Capacidad para cumplir de manera consistente con las promesas realizadas.
- c. Responsabilidad:** Disposición para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- d. Seguridad:** Conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.
- e. Empatía:** Cuidado y atención personalizada que la organización brinda a los usuarios.

Este modelo ha sido validado en múltiples contextos internacionales, demostrando su robustez y aplicabilidad en diversas industrias (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, p. 14).

Teoría de la Disonancia Cognitiva

La Teoría de la Disonancia Cognitiva sugiere que los usuarios experimentan incomodidad cuando hay una discrepancia entre sus expectativas y la realidad del servicio recibido. Para reducir esta disonancia, los usuarios pueden cambiar sus percepciones, expectativas o comportamientos, lo que afecta su satisfacción general (Festinger, 1957, p. 4).

Dimensiones de la Satisfacción del Usuario

Las dimensiones de la satisfacción del usuario permiten desglosar el constructo en componentes específicos que facilitan su análisis y medición. A continuación, se describen las principales dimensiones basadas en el modelo SERVQUAL y otros enfoques teóricos:

Calidad del Servicio

Nivel de excelencia en la prestación de servicios se configura como un componente esencial que repercute directamente en el grado de satisfacción experimentado por el usuario. Incluye la eficiencia, la puntualidad y la precisión en la entrega del servicio (Parasuraman et al., 1988, p. 20).

Atención al Cliente

La interacción entre el personal y los usuarios juega un papel crucial en la percepción de la calidad del servicio. La cortesía, la empatía y la disposición para resolver problemas aumentan la satisfacción del usuario (Berry, Parasuraman & Zeithaml, 1988, p. 85).

Fiabilidad

La habilidad de una entidad para adherirse de manera constante a sus compromisos y promesas resulta crucial para establecer y mantener la credibilidad, lo que a su vez contribuye significativamente al bienestar y satisfacción de sus usuarios (Parasuraman, Valarie A, Leonard L., & Retailing, 1988, p. 22).

Empatía

La atención personalizada y el entendimiento de las necesidades individuales de los usuarios contribuyen significativamente a su satisfacción. La empatía implica ofrecer soluciones adaptadas y mostrar interés genuino por el bienestar del usuario (Berry et al., 1988, p. 87).

Seguridad y Confianza

La percepción de seguridad y confianza en la organización asegura a los usuarios que sus datos y recursos están protegidos, lo que aumenta su satisfacción y lealtad (Parasuraman et al., 1988, p. 24).

Valor Percibido

El valor percibido es la relación entre los beneficios recibidos y los costos incurridos por el usuario. Un alto valor percibido se traduce en una mayor

satisfacción y disposición para repetir el uso del servicio (Kotler & Keller, 2016, p. 390).

Medición de la Satisfacción del Usuario

Instrumento Validado: SERVQUAL

El SERVQUAL es uno de los instrumentos más reconocidos y utilizados internacionalmente para medir la satisfacción del usuario en servicios (Parasuraman et al., 1988, p. 14). Este cuestionario se estructura en base a las cinco dimensiones mencionadas anteriormente y utiliza una escala de Likert para evaluar las percepciones de los usuarios respecto a cada dimensión.

Estructura del SERVQUAL

El cuestionario SERVQUAL consta de 22 ítems distribuidos en cinco dimensiones:

- a. Tangibles (7 ítems): Ej. La apariencia de las instalaciones es atractiva.
- b. Confiabilidad (5 ítems): Ej. La empresa realiza el servicio de manera confiable.
- c. Responsabilidad (4 ítems): Ej. El personal está dispuesto a ayudar a los usuarios.
- d. Seguridad (3 ítems): Ej. Me siento seguro al interactuar con el personal.
- e. Empatía (3 ítems): Ej. El personal muestra interés genuino por mis necesidades.

Validez y Fiabilidad del SERVQUAL

El SERVQUAL ha sido validado en numerosos estudios internacionales, demostrando una alta fiabilidad y validez constructiva. Las pruebas de confiabilidad, como el alfa de Cronbach, suelen indicar valores superiores a 0.7 en cada dimensión, lo que sugiere consistencia interna (Parasuraman, Valarie A, Leonard L., & Retailing, 1988, p. 16). Además, análisis factoriales han confirmado la estructura dimensional propuesta, garantizando su aplicabilidad en diferentes contextos culturales y organizacionales (Sánchez Carlessi, Reyes Romero & Mejía Saenz, 2018, p. 220).

Adaptaciones del SERVQUAL

Aunque el SERVQUAL es ampliamente aplicable, algunas investigaciones han realizado adaptaciones para ajustarlo a contextos específicos. Por ejemplo, en el sector público, se han añadido ítems relacionados con la transparencia y la eficiencia administrativa para capturar aspectos únicos de la satisfacción del usuario en entidades gubernamentales (Vázquez & Gómez, 2020, p. 142).

Implementación del SERVQUAL en Aguas de Tumbes

Para aplicar el SERVQUAL en la Empresa Agua de Tumbes, se realizó una adaptación del cuestionario que considere las particularidades la prestación que garantiza el acceso a agua apta para el consumo humano y la gestión integral de los servicios sanitarios. Esto incluye la incorporación de ítems específicos que reflejen las expectativas y experiencias de los usuarios locales, asegurando así una medición precisa y contextualizada de la satisfacción del usuario.

Importancia de la Satisfacción del Usuario en Empresas Públicas

La satisfacción del usuario en empresas públicas como EMUCSA es crucial para garantizar la legitimidad y la eficacia de las instituciones. Un alto nivel de satisfacción contribuye a la confianza pública, promueve la lealtad de los usuarios y mejora la percepción general de la gestión pública (Vázquez & Gómez, 2020, p. 145). Además, una mayor satisfacción del usuario está relacionada con una mejor utilización de los recursos, reducción de quejas y conflictos, y una mayor disposición a colaborar con la institución en iniciativas futuras (Homburg, Koschate, & Hoyer, 2006, p. 310).

La satisfacción del usuario es un componente esencial en la gestión de servicios, especialmente en el sector público donde la calidad del servicio impacta directamente en el bienestar de la comunidad. El uso de instrumentos validados internacionalmente, como el SERVQUAL, posibilita analizar de manera imparcial y exhaustiva las percepciones de los usuarios, lo que permite identificar oportunidades de mejora y diseñar estrategias efectivas para optimizar la calidad del servicio. En el caso de la Empresa Agua de Tumbes, entender y mejorar la satisfacción del usuario no solo optimiza el desempeño del personal, sino que

también fortalece la relación entre la institución y la comunidad, promoviendo un desarrollo sostenible y una gestión pública más eficiente.

2.1.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral se erige como un elemento fundamental en el contexto organizacional, ya que evidencia la capacidad de los colaboradores para ejecutar sus funciones de manera eficiente y participar activamente en el alcance de las metas corporativas (Borman & Motowidlo, 2009, p. 10). En el contexto de las organizaciones públicas, como la Empresa Agua de Tumbes, el desempeño laboral no solo impacta la eficiencia operativa, sino que también influye en la calidad de los servicios prestados a la comunidad (Robbins & Judge, 2017, p. 210). Este marco teórico explora los fundamentos conceptuales, las teorías relevantes, las dimensiones del desempeño laboral y los instrumentos de medición validados internacionalmente, proporcionando una base sólida para su análisis en la presente investigación.

Definición y conceptualización del desempeño laboral

El desempeño laboral se conceptualiza como la capacidad de un trabajador para ejecutar sus funciones y responsabilidades de forma eficaz y eficiente, cumpliendo con los criterios y metas establecidos por la organización (Borman & Motowidlo, 2009, p. 15). Este constructo abarca tanto comportamientos observables como resultados cuantificables, reflejando la contribución del empleado al éxito organizacional (Robbins & Judge, 2017, p. 210).

Fundamentos Teóricos del Desempeño Laboral

Teoría de la Motivación de Maslow

La teoría motivacional propuesta por Maslow en 1943 establece que las necesidades humanas se estructuran en niveles, comenzando por aquellas esenciales para la supervivencia y culminando en la búsqueda de la autorrealización. En este sentido, la propuesta indica que, una vez cubiertas las demandas primarias, un empleado está en mejores condiciones para aspirar a metas más elevadas de desarrollo personal y profesional (Maslow, 1943, p. 112).

Teoría de la expectativa de Vroom

La Teoría de la Expectativa de Vroom (1964) postula que el desempeño laboral está influenciado por las expectativas del empleado sobre el resultado de sus esfuerzos y la valoración de estos resultados. Si un colaborador llega a la convicción de que el empeño que invierte en sus tareas se materializará en un rendimiento sobresaliente y que dicho rendimiento será reconocido y recompensado de forma justa, es más probable que aumente su nivel de esfuerzo y, por ende, su desempeño (Vroom, 1964, p. 47).

Teoría del refuerzo de Skinner

Según Skinner (1953), es posible modificar la conducta humana —incluido el rendimiento en el trabajo— aplicando estímulos tanto positivos como negativos. En particular, la implementación de incentivos positivos, tales como elogios y recompensas, favorece la repetición de comportamientos deseados, lo que conlleva una mejora en el desempeño laboral (Skinner, 1953, p. 23).

Dimensiones del desempeño laboral

El desempeño laboral se puede desglosar en diversas dimensiones que permiten una evaluación más detallada y precisa de las contribuciones de los empleados. A continuación, se describen las principales dimensiones reconocidas en la literatura:

Desempeño técnico

Está relacionado a la competencia y habilidades específicas del colaborador posee para realizar las actividades delegadas (Borman & Motowidlo, 2009, p. 18). Incluye el conocimiento técnico, la precisión en el trabajo y la capacidad para utilizar herramientas y tecnologías relevantes.

Desempeño relacional

Involucra las habilidades interpersonales y la capacidad para trabajar efectivamente con otros miembros de la organización (Robbins & Judge, 2017, p. 220). Incluye la comunicación, la cooperación, y la resolución de conflictos.

Iniciativa y proactividad

Esta dimensión mide la capacidad del colaborador para actuar de manera proactiva, identificar oportunidades de mejora y asumir funciones adicionales sin depender de una supervisión constante (Bakker & Demerouti, 2008, p. 212).

Cumplimiento de Objetivos

Se refiere a la capacidad del empleado para alcanzar o superar los objetivos establecidos por la organización en términos de productividad y calidad del trabajo (Harter, Schmidt & Hayes, 2002, p. 270).

Adaptabilidad

Se analiza la habilidad del colaborador para ajustarse a modificaciones en el ambiente profesional, incorporar innovaciones tecnológicas y adoptar diversas estrategias operativas (Schneider, et al., 2013, p. 575).

Medición del Desempeño Laboral

Instrumento Validado: Job Performance Appraisal (JPA)

Uno de los instrumentos más reconocidos para medir el desempeño laboral es el Job Performance Appraisal (JPA), desarrollado por Borman y Motowidlo (2009). Este instrumento ha sido ampliamente validado y utilizado en diversos contextos internacionales, garantizando su fiabilidad y validez en la evaluación de múltiples dimensiones del desempeño laboral.

Estructura del JPA

El JPA se compone de varias escalas que evalúan diferentes aspectos del desempeño laboral:

Desempeño Técnico: Incluye ítems que miden la precisión, el conocimiento técnico y la capacidad para completar tareas específicas.

Desempeño Relacional: Evalúa la comunicación, la cooperación y las habilidades para trabajar en equipo.

Iniciativa: Mide la disposición para asumir responsabilidades adicionales y proponer mejoras.

Cumplimiento de Objetivos: Incluye ítems relacionados con el cumplimiento de metas y la productividad.

Adaptabilidad: Evalúa la capacidad para adaptarse a cambios y nuevas condiciones de trabajo.

Validez y Fiabilidad del JPA

El JPA ha demostrado altos niveles de validez y fiabilidad en estudios internacionales. Por ejemplo, reportaron un alfa de Cronbach superior a 0.80 en todas las escalas, lo que indica una consistencia interna adecuada. Además, el análisis factorial ha confirmado la estructura multidimensional del instrumento, asegurando que cada escala mide de manera precisa la dimensión correspondiente del desempeño laboral (Borman & Motowidlo, 2009, p. 25).

Adaptaciones del JPA

Aunque el JPA es ampliamente aplicable, algunas investigaciones han realizado adaptaciones para ajustarlo a contextos específicos. En el sector público, por ejemplo, se han añadido ítems relacionados con la eficiencia en la gestión de recursos y la atención al ciudadano, permitiendo una evaluación más precisa de las características únicas del desempeño laboral en estas organizaciones (Vázquez & Gómez, 2020, p. 145).

Implementación del JPA en EMUCSA

Para aplicar el JPA en la Empresa Agua de Tumbes, se recomienda realizar una adaptación del cuestionario que considere las particularidades del servicio de agua potable y saneamiento. Esto incluye la incorporación de ítems específicos que reflejen las expectativas y experiencias de los empleados en este sector, asegurando así una medición precisa y contextualizada del desempeño laboral.

Importancia del Desempeño Laboral en Empresas Públicas

El desempeño laboral en empresas públicas como Agua de Tumbes es crucial para garantizar la eficiencia en la gestión de recursos y la calidad de los servicios prestados a la comunidad. Un alto desempeño laboral se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios, una mejor utilización de los recursos públicos y un fortalecimiento de la confianza ciudadana en las instituciones (Harter et al., 2002,

p. 275). Además, mejorar el desempeño laboral contribuye al desarrollo organizacional y a la implementación efectiva de políticas públicas, lo que impacta positivamente en el bienestar social y económico de la región de Tumbes (Vázquez & Gómez, 2020, p. 148).

2..2. Antecedentes

En el ámbito internacional

En el vecino país del Ecuador encontramos a (Delgado Gutiérrez & Choez Lino, 2023) quienes realizan un estudio de:

Este estudio sobre la gestión organizacional y el desempeño laboral en la Dirección del Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Paján, identificó como problema principal la falta de una gestión organizacional, así como deficiencias en el desempeño laboral. Para ello, el objetivo consistió en determinar de qué manera la gestión organizacional incide en el desempeño laboral. La metodología integró métodos cualitativos y cuantitativos, utilizando encuestas con el fin de recopilar datos. Los resultados revelaron un alto desconocimiento de los objetivos y metas en un 80%, una estructura organizativa subóptima en un 78% y una disposición positiva al cambio por parte del personal. En conclusión, se destaca la necesidad de mejorar la comunicación interna, definir claramente objetivos y optimizar la estructura organizativa para fortalecer la gestión y el desempeño laboral en la Dirección del Agua Potable del GAD Paján

esta investigación tiene como objetivo principal determinar de qué manera la gestión organizacional incide en el desempeño laboral de la Dirección del Agua Potable del GAD Paján en período 2023, identificando prácticas efectivas, desafíos persistentes y posibles áreas de mejora. Además, se considera el impacto directo de estas dinámicas en la satisfacción de los usuarios, la eficiencia operativa y la consecución de los objetivos institucionales. A través de este análisis integral, se busca proporcionar una visión detallada de cómo la gestión organizacional y el desempeño

laboral están intrínsecamente vinculados en el contexto específico de la gestión del agua potable del cantón Paján.

En Bolivia la investigadora (Laime Humerez , 2022)

Objetivo: Identificar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en el usuario interno de los establecimientos de salud del Municipio de Achocalla. Metodología: El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, tipo observacional, prospectivo, con un nivel investigativo relacional y transversal, Se aplicó dos encuestas de tipo Likert, usando como instrumento el cuestionario S20/23 para medir el nivel de satisfacción y el cuestionario EVADEST para medir el desempeño laboral de 23 ítems para medir la variable satisfacción y de 18 ítems para medir la variable desempeño laboral, los cuales fueron aplicados a 46 usuarios internos de diferentes instituciones SEDES, Ministerio de Salud, y GAMEPA que pertenecen a los 11 establecimientos de salud del Municipio de Achocalla. De acuerdo a la prueba estadística Rho de Spearman, se determinó que existe correlación positiva baja, con un valor de $p=0,263$ (26%), y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,168 lo que significa que ambos resultados se corroboran, siendo el resultado mayor al valor $p>0,05$, lo cual no rechaza la hipótesis nula. Conclusiones: Se concluye, que la variable satisfacción no tiene mayor impacto y/ o relación sobre la variable desempeño laboral. Sin embargo, entre ambas se evidencia una correlación baja. A pesar de que los usuarios internos tienen una percepción alta de satisfacción y desempeño laboral.

Holguín, (2024) en su investigación realizada tiene como objetivo principal:

Analizar la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil. El estudio fue no experimental y transversal, descriptivo, con un enfoque cuantitativo. Se analizó una muestra de 144 usuarios que son atendidos por el trámite de gestión de infracción y servicio de tránsito. Se aplicó una encuesta basada en el modelo Servqual, estructurada con 22 ítems valorados por una escala

Likert del 1 al 5. El instrumento presentó un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0.889 para los ítems que miden las expectativas y 0.928 en el utilizado para medir la percepción. Los principales resultados mostraron que la institución no cubre las expectativas de los usuarios, se evidencia una brecha promedio de insatisfacción de -0.56, en relación a la calidad de servicio que se ofrece. Se concluye que de acuerdo a la percepción de los usuarios la calidad del servicio implica el fomento de las dimensiones seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta.

En argentina encontramos a (Candela, 2024)

Trabajo de Integración Final de revisión bibliográfica exploró la satisfacción y el desempeño laboral de jóvenes entre 20 y 35 años que trabajan de modo independiente y jóvenes que trabajan en relación de dependencia con el propósito de comparar los niveles de satisfacción y desempeño en ambos grupos. Se hizo desde el marco de la psicología de las organizaciones.

Albán, (2019), de acuerdo con el análisis realizado en su investigación,

Tuvo como objetivo determinar la percepción del Sistema ERP-SAP utilizado en la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento de Quito (EPMAPS), en relación con el impacto derivado de la Gestión de la Tecnología forjada en los usuarios de dicho sistema. Para ello, se efectuó una investigación de naturaleza cuantitativa, del tipo descriptiva, con un diseño investigativo transversal no ponderado.

La cual sirvió para evaluar la contribución del Sistema ERP-SAP con la organización, como una herramienta de estrategia corporativa y una fuente generadora de ventajas competitivas. Para llevar a cabo el estudio, se analizaron las dimensiones y procesos que componen la GT en un determinado producto, a fin de lograr evaluar el impacto de un sistema ERP, mediante la percepción de la utilidad y la satisfacción de sus usuarios. Con la aplicación de una encuesta dirigida a 111 usuarios activos y verificados del Sistema ERP-SAP utilizado en la EPMAPS, se aplicaron un total de 23 preguntas de interés, establecidas bajo una escala de Likert de 5 puntos; las cuales, tras un proceso de validación y al complementarse

con preguntas socio-demográficas, sirvieron para lograr el alcance descriptivo y el objetivo general propuesto para el estudio, ayudando a determinar que el 63% de los encuestados están de acuerdo con que el sistema ERP-SAP está siendo empleado como una fuente generadora de ventajas competitivas y que el 53% concuerdan en que el sistema está siendo empleado como herramienta estratégica para la toma de decisiones. Adicionalmente, siendo el nivel educativo un factor que ayuda a mejorar la satisfacción, se logró determinar que el 60% de los usuarios se encuentran satisfechos con el sistema y en un porcentaje similar, el 60% coinciden en que el Sistema ERP-SAP está siendo correctamente utilizado en la empresa.

En el ámbito nacional

Frisancho Mullisaca & Yucra Pacori, (2024)

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca en 2023. El enfoque metodológico adoptado fue cuantitativo, utilizando un diseño de investigación aplicada y correlacional. La muestra consistió en 341 trabajadores de dicha municipalidad. Los resultados indicaron que existe una correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Se observó que el 24% de los participantes mostraron desacuerdo, el 22% estuvo de acuerdo y el 19% estuvo totalmente de acuerdo con la actitud favorable hacia su desempeño laboral en la organización. En conclusión, se determinó que el ambiente interno de la organización tiene un impacto significativo en la manera en que los empleados llevan a cabo sus responsabilidades.

Hernandez Villalobos, (2024)

En su investigación tuvo como: objetivo general, determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz,

2023. La formulación del problema se presentó a través de la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación existente entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023? La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal, teniendo como población y muestra a treinta (30) servidores públicos de dicho municipio, a quienes se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario constituido por veintiocho (28) reactivos totales y relacionados a ambas variables pesquisadas. Los resultados obtenidos mostraron que, la Satisfacción Laboral se encontraba en un nivel medio con un 73.33% y el Desempeño Laboral se encontraba en un nivel medio con un 66.67%; asimismo, el Desempeño Laboral sí se correlacionaba de manera directa y positiva con las dimensiones de la Satisfacción Laboral, verbigracia, Significación de la Tarea ($rS=0,638^{**}$), Condiciones de Trabajo ($rS=0,558^{**}$), Reconocimiento Personal y Social ($rS=0,614^{**}$) y Beneficios Económicos ($rS=0,496^{**}$). Se concluyó que, la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Andabamba - Santa Cruz, 2023, se encontraban correlacionadas de manera positiva y considerable con un $rS=0,678^{**}$ y un nivel de significancia de 0,001.

Castillo Gervacio, (2021)

La investigación tuvo como objetivo general establecer de qué manera el compromiso organizacional influye en la satisfacción de los usuarios de la empresa Aguas Lima Norte, Huacho, 2018. La metodología fue de diseño no experimental, transversal, correlacional causal. La población fue de 160 trabajadores y 26500 usuarios de la empresa Aguas Lima Norte. La muestra fue de 113 trabajadores y 379 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumentos dos cuestionarios. Los resultados respecto al compromiso organizacional, refieren que de acuerdo a los factores inhibidores el 31% existen dentro de la empresa inconsistencias e incongruencias casi siempre; de acuerdo a los factores estimulantes el 46% determino que las reglas y políticas de la empresa no son claras. Respecto a la variable satisfacción de los usuarios, con respecto al

servicio el 59,1% de los usuarios determino que el agua que reciben no cubre sus necesidades adecuadamente; con respecto al prestador del servicio el 100% de los usuarios determinó no llega el recibo de cobranza a su domicilio. Se utilizó la Prueba Rho de Spearman. Con un nivel de significancia $p = 0,00 < 0,05$ se demuestra que el compromiso organizacional influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la empresa Aguas Lima Norte, Huacho, 2018

Reynalte Gaytan, (2024)

El objetivo del presente estudio es determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores. Para ello, se recopilaron investigaciones de diversas bases de datos donde se relacionen dichas variables, entre ellas Scopus, Web of Science, APA Psycnet y Scielo, a través del uso del protocolo PRISMA (Page et al., 2021). De esa manera, se seleccionaron diez artículos para el estudio. Como resultado, se encontró que hay una correlación positiva entre la satisfacción y el desempeño laboral, dado que un trabajador que muestre un elevado nivel de satisfacción en su posición laboral tiende a desempeñarse de forma en que logra alcanzar los objetivos organizacionales. Asimismo, se encontró que la relación positiva entre la satisfacción y el desempeño es usualmente mediada por otras variables, tales como el compromiso, el afecto positivo, la estructura o la motivación; por lo que la presencia de dichos factores influye de forma positiva en la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

Soto, (2023), de acuerdo con el análisis realizado en su investigación,

La cual tuvo como fin determinar la relación de la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud Chimbote 2021. Dispuso de un enfoque cuantitativo; diseño no experimental y transeccional; descriptivo correlacional. La unidad de análisis estuvo compuesta por 45 personal que labora en las diferentes áreas del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud. Los datos se recolectaron mediante la técnica de encuesta, empleándose los cuestionarios de escala de satisfacción laboral modificada, cuestionario

de desempeño laboral modificada, los cuales fueron aplicados previo consentimiento informado. El 86,7% del personal que labora en el servicio de emergencia considera tener una alta satisfacción laboral y un 13,3% una baja satisfacción laboral. El 91,1% del personal que labora en el servicio de emergencia considera tener un alto desempeño laboral; un 8,9% un desempeño laboral medio. Existe correlación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, así se evidencio también cuando se realizó el análisis por dimensiones de ambas variables.

Cervantes, (2024) de acuerdo con el análisis realizado en su investigación

El enfoque fue cuantitativo de tipo aplicada con diseño no experimental, alcance correlacional y corte transversal. La población muestral se conformó por 80 enfermeros asistenciales. Se aplicó como procedimiento de recopilación la encuesta con dos instrumentos, uno para satisfacción y otro para desempeño laboral, cada una fue sometida a una prueba de confiabilidad por medio de Alpha de Cronbach con valores de 0,84 y 0.94, respectivamente.

El resultado reporta que la variable satisfacción laboral presenta un nivel bajo de 32,5%, nivel medio de 48,8% y un nivel alto de 18.7% en la población muestral, la variable desempeño laboral presenta un nivel bajo de 13,8%, nivel medio de 47,5% y un nivel alto de 38,8% en la población muestral. Existe relación positiva, muy buena y significativa entre la dimensión importancia de la tarea ($R_h = 0.841$, $p = 0.000$), condiciones laborales ($R_h = 0.979$, $p = 0.000$), reconocimiento personal o social ($R_h = 0.747$, $p = 0.000$) y beneficios remunerativos ($R_h = 0.712$, $p = 0.000$) con el desempeño laboral. Además, se concluye que existe relación positiva, muy buena y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral ($R_h = 0.949$, con $p = 0,000$), es decir, mientras la satisfacción aumenta en las enfermeras entonces aumenta el desempeño laboral

En el ámbito local

RODRIGUEZ MALDONADO, (2021)

En la presente investigación titulada relación entre la calidad de servicio de saneamiento de la empresa agua tumbes y la satisfacción de los usuarios de la zona sur de tumbes; tiene como objetivo evaluar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción a partir de la percepción de los usuarios de servicio de agua potable de la empresa Agua Tumbes en la zona sur de la región tumbes en el periodo 2019 – 2020; utilizando un instrumento de desarrollo propio.

El tipo de investigación es descriptiva – correlacional mixta y según los resultados obtenidos se puede determinar la hipótesis propuesta, en donde se indica que existe relación significativa entre calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente referente a los usuarios del servicio de agua potable de la empresa Agua tumbes en la zona Sur de la región tumbes; 2019-2020. Respecto al proceso de recolección de datos, se utilizó la encuesta al usuario, elaborado bajo el esquema adaptado de la metodología SERVQUAL, siendo de suma importancia la inserción de preguntas dentro del cuestionario que son exclusivamente para medir la satisfacción general del cliente

Referente al análisis de datos que se obtuvo de las encuestas, se utilizaron pruebas estadísticas como, el Alpha Cronbach que permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida de una encuesta, a partir de la cantidad de variables observadas, asimismo se utilizaron análisis estadísticos de comprobación de relaciones como las correlaciones y la prueba de regresión lineal, que permitieron brindar una mayor robustez y fiabilidad al estudio.

2.3. Definición de términos básicos

Agua Potable

Se define como apto para el consumo aquel producto que, al cumplir con los estándares sensoriales, físicos, químicos y microbiológicos requeridos, garantiza que su ingesta no generará efectos perjudiciales en la salud (Pizano, 1998).

E.P.S

Una institución especializada en la prestación de servicios de saneamiento, que puede operar bajo esquemas públicos, privados o mixtos, y cuyo único propósito es garantizar la entrega de estos servicios (SUNASS, 2021).

Satisfacción del Cliente

El término “satisfacción” se origina del latín *satis facere*, que se puede interpretar como “alcanzar lo necesario” (Oliver, 1997, citado en Moliner, 2003), y evoca la idea de una plenitud completa. Esta raíz etimológica sugiere que satisfacer implica cumplir —o incluso superar— las expectativas del consumidor. Además, hay interpretaciones que definen la satisfacción como la disipación de una incertidumbre; Sin embargo, en el uso habitual se prefieren expresiones como “adecuación”, “conformidad”, “placer” o “saciedad” para describir este concepto. (Quispe, 2016).

Servicio de Agua Potable

El agua potable, también conocida como agua para consumo humano, es aquella que puede ser consumida sin restricciones para beber o preparar alimentos. Se puede producir a partir de cualquier fuente natural, como aguas subterráneas, lagos, ríos o incluso agua de mar, siempre que se realice un tratamiento adecuado (Aqua, 2021).

El acceso a agua segura implica la entrega de agua que ha sido sometida a tratamientos para garantizar su consumo en comunidades tanto urbanas como rurales (UNICEF, 2021). En este contexto, se entiende por agua potable aquella que, tras pasar por rigurosos procesos de purificación, resulta libre de riesgos para la salud y se puede ingerir sin restricciones, cumpliendo a su vez con los estándares de calidad establecidos por organismos nacionales. (EPAS, 2015).

Usuario

Un usuario es una persona natural o jurídica que recibe servicios de saneamiento (Sunass, 2021).

Desempeño Laboral

Se entiende como la eficiencia en el ámbito laboral se refleja en la calidad con la que un empleado ejecuta sus tareas y presta sus servicios dentro de la organización. Este desempeño abarca tanto el dominio de sus competencias técnicas como la habilidad para relacionarse exitosamente con sus compañeros, lo que repercute de forma (Bizneo, 2021).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Satisfacción del usuario influye positivamente en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a. La Fiabilidad influye positivamente en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.
- b. La capacidad de Respuesta influye positivamente en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.
- c. La seguridad influye positivamente en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.
- d. La empatía influye positivamente en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023
- e. Los aspectos Tangibles influyen positivamente en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.

3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

La investigación se enmarco en la correlación ya que permitió identificar las causas y sus efectos en los fenómenos estudiados. Su pregunta es “por qué” y tiende a establecer relaciones de causalidad entre variables.

Hernández et. al, (2014) sostienen que los estudios explicativos no se limitan a detallar conceptos o fenómenos ni a vincularlos entre sí, sino que se orientan a

descubrir las razones fundamentales que impulsan los eventos, tanto en el ámbito físico (p.45).

Por su parte, la investigación fue descriptiva debido a que procuro detallar las propiedades de una población, un fenómeno o una situación. Su interés radicó en obtener datos acerca de las variables o condiciones consideradas, más no en explicar sus causas. Según (Creswell , 2013) la investigación descriptiva se orienta a plasmar de forma ordenada y detallada los eventos y rasgos característicos de un grupo o territorio en particular (p.13).

En cuanto a la investigación correlacional, se define por que busco medir el grado de relación o asociación entre dos o más variables, pero no interviene o manipula variables. (Kerlinger y Lee, 2002), definen la investigación correlacional como “el estudio de las relaciones que existen entre variables, tal como se dan en un contexto natural, sin intervención del investigador, en la que se formulan hipótesis de relaciones” (p.584).

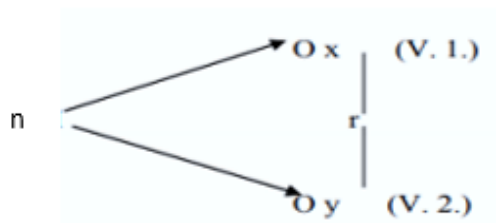
Diseño de investigación

La investigación no experimental se fundamenta en el análisis de fenómenos en su contexto natural, sin que el investigador intervenga deliberadamente en las variables independientes. Este enfoque se aplicó en la presente investigación ya que se analizó las situaciones existentes y describió cómo las variables se manifestaron en el escenario real. No se estableció controles ni introdujo intervenciones; en lugar de eso, se proporcionó información sobre ocurrencias y condiciones tal y como son en la naturaleza. (Hernández et. al,2014) describen la investigación no experimental como la forma en que “el investigador no manipula intencionalmente las variables independientes, sino que observa las situaciones existentes para analizarlas y describirlas. Las variables se estudian tal y como se presentan en su contexto natural” (p.149). La investigación no experimental ocurrió en las condiciones descriptivas y de correlación en las que su objetivo no es establecer una manipulación directa de la causalidad. También es útil cuando la manipulación de las variables es poco ética, poco práctica o imposible.

El análisis transversal, también denominado estudio de corte, se basa en examinar una muestra en un instante puntual. Su objetivo principal es identificar

las características inherentes y evaluar tanto la incidencia como la distribución de diferentes variables dentro de una población específica en ese momento. Según (Polit y Beck, 2014) Los estudios de corte transversal se centran en la recopilación de datos en un instante determinado, ofreciendo así una imagen puntual de las variables o condiciones analizadas (p.190).

El diseño de contrastación de hipótesis será el siguiente:



Donde:

n = La muestra de investigación

Ox = Variable independiente satisfacción del usuario

Oy =Variable dependiente desempeño laboral

r = Relación

3.3. Población, muestra y muestreo

Para analizar la satisfacción del usuario se incluyó a los residentes de los barrios urbanos de Tumbes que reciben el servicio de agua potable de la empresa Agua Tumbes; Mientras que, para evaluar el desempeño laboral, se contó con la participación de los colaboradores de la empresa Aguas de Tumbes (SUNASS, 2011).

Población

Según Carrasco (2019), la población se define como el conjunto total de elementos, es decir, las unidades de análisis de la investigación, que se encuentran dentro del espacio geográfico donde se lleva a cabo el estudio.

El estudio se realizó en la ciudad de Tumbes. Para evaluar la satisfacción del usuario, se incluye a los 13,603 clientes que reciben el servicio de agua potable de Agua Tumbes. Asimismo, el análisis del desempeño laboral abarcó a los 221 colaboradores que integran las distintas áreas de Aguas de Tumbes. Esta información se obtuvo a partir de datos proporcionados por la propia empresa Agua Tumbes.

Muestra

Para la variable satisfacción del usuario, se seleccionó una muestra de 13,603 usuarios registrados, considerada como la más adecuada y confiable por reunir las características, condiciones y particularidades propias de los habitantes del Distrito de Tumbes. En cuanto a la variable desempeño laboral, se tomó en cuenta a los 221 colaboradores de la empresa de aguas de Tumbes, representando una cantidad significativa y representativa para el estudio. Esta determinación se realizó "en función de los objetivos y tareas de la investigación, las características de la población, los medios técnicos utilizados en el diseño muestral, así como el nivel de precisión y el error muestral aceptable" (López, 2015).

Los criterios esenciales que rigen la determinación del tamaño de la muestra, procurando reducirla al mínimo sin comprometer los niveles de precisión y confiabilidad establecidos, son los siguientes:

Criterios de selección de la muestra

Nivel de confianza

Según lo demostrado por Batanero, diversas investigaciones Se ha observado que los datos recogidos en una muestra suelen comportarse de acuerdo con la distribución normal. En este sentido, el nivel de confianza representa la fracción del área bajo la curva de Gauss que se quiere incluir para describir el universo estudiado. Habitualmente, se considera que un 95% es suficiente, lo que implica

que, en promedio, 950 de cada 1000 resultados obtenidos en la muestra serán representativos (Batanero, 2001).

Error de estimación o error muestral

Los resultados de una muestra no pueden ser completamente exactos en relación con el conjunto total que se pretende representar; siempre existe un margen de error, ya sea más grande o más pequeño. Este margen de error disminuye cuando se aumenta el tamaño de la muestra (Cortés, 2014).

Extensión estimada de los usuarios a evaluar

En el contexto de esta investigación, este parámetro se evalúa en relación con todos los usuarios que disponen del servicio de agua potable en la ciudad de Tumbes. Este parámetro representa un porcentaje que depende directamente del tamaño de la muestra y suele estimarse a través de un sondeo preliminar. Cuando la estimación precisa de este valor resulta muy compleja, es habitual asumir una proporción del 50%, lo cual constituye el caso más conservador o desfavorable. Las ecuaciones empleadas para determinar el tamaño muestral combinan varios componentes esenciales. Además, existen tablas ya definidas que, al tomar en cuenta estos parámetros, indican directamente el número de muestras requeridas. La más reconocida es la desarrollada por Fisher, Arkin y Colton, que estima tamaños muestrales con márgenes de error que varían entre el 1% y el 10%, asumiendo que P es igual al 50% y utilizando un nivel de confianza del 95% (Vásquez, 2019).

Cálculo del tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra se determina mediante el método basado en las leyes de probabilidad, dado que el método de Fisher–Arkin–Coltón se aplica a poblaciones que superan los 500 usuarios.

Por el método de las leyes de la probabilidad

Para la determinación de la muestra, se consideró una población total de 13,603 usuarios que cuentan con el servicio de agua potable, cifra que se obtuvo mediante el conteo de usuarios existentes.

En consecuencia, la fórmula matemática empleada para calcular el tamaño de la muestra de la población fue:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Es el universo (13603 usuarios).

Z= 1.96 para el nivel de confianza del 95%
(distribución normal).

e= error (5%).

La máxima probabilidad es P = 0.5 y 0.5

Remplazando los valores se tiene que:

$$n = 373.63$$

$$n = 374 \text{ usuarios}$$

Utilizando los principios de la probabilidad, para una población de 13.603 usuarios y asumiendo un margen de error del 5%, se estima que se requeriría una muestra de 374 usuarios.

Por lo tanto, se asumió que el tamaño de la muestra era:

$$n = 374 \text{ usuarios es la muestra}$$

Se decidió llevar a cabo a cabo 374 encuestas en los barrios de la zona urbana de Tumbes, siguiendo el método de estratificación de la muestra. En este estudio se buscó medir la satisfacción de los habitantes con el servicio de agua potable, y para evaluar el desempeño laboral se incluyó a los 221 trabajadores de la Empresa de Aguas de Tumbes.

Muestro

El tamaño de la muestra para la satisfacción del usuario se estableció aplicando criterios de muestreo probabilístico genérico y estratificado, en correspondencia con el muestreo aleatorio. Se adoptó un muestreo estratificado para potenciar la representatividad, considerando que la población se organiza en distintos barrios o sectores. De este modo, se garantiza que la muestra incluye participantes de cada segmento, lo que respalda de manera fundamentada la decisión tomada (Espinoza, s/f.). Por otro lado, para la variable desempeño laboral, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se tiene identificados a todos los elementos de la población de 221 colaboradores; en este sentido, todos fueron incluidos en la muestra de la presente investigación. Ríos (2017) describe el muestreo no probabilístico como un método empírico donde la selección de las unidades está determinada por el criterio del investigador. Este enfoque carece de precisión y es adecuado para poblaciones pequeñas o cuando se requiere profundizar en ciertos aspectos del estudio (p. 96).

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos

Métodos

Los métodos de investigación constituyeron el conjunto de estrategias, procedimientos y técnicas que el investigador utilizó para recopilar, analizar y presentar datos, con el propósito de generar conocimiento que sea válido y confiable. Estos métodos permiten abordar problemas de investigación de forma sistemática y estructurada, facilitando la obtención de resultados que pueden ser verificados y reproducidos.

Según (Hernández et. al, 2014), los métodos de investigación son las herramientas esenciales que posibilitan al investigador realizar el proceso científico de manera ordenada y rigurosa, asegurando así la validez y confiabilidad de los hallazgos (p. 6).

Método Cualitativo

El método cualitativo que se utilizó en la presente investigación se enfocó en comprender los fenómenos sociales y humanos a través de la exploración detallada de experiencias, comportamientos y significados. se utilizó las técnicas

como entrevistas, observaciones y análisis de la información. (Creswell , 2013), el método cualitativo se orienta a explorar y descifrar los significados que distintos individuos o colectivos otorgan a problemáticas de carácter social o humano (p. 4).

Método Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se apoya en la recopilación sistemática y análisis de datos en forma numérica, lo que facilita la identificación de tendencias, la validación de supuestos y el establecimiento de vínculos causales entre las variables. Se empleó estas herramientas estadísticas y matemáticas para garantizar la objetividad y precisión de los resultados. Hernández et al., (2014) afirman que "la investigación cuantitativa se fundamenta en la medición de variables y el uso de procedimientos estadísticos para analizar datos y obtener conclusiones generales" (p. 4).

Técnicas

La observación

La observación es una técnica de investigación que se aplicó para examinar de manera sistemática y detallada los comportamientos, acciones o eventos tal como ocurren en su entorno natural, sin intervenir ni manipular las variables. Esta técnica permitió al investigador recopilar datos directamente de la realidad, obteniendo una comprensión profunda y contextual del fenómeno estudiado. Según (Hernández et.al,2014), la observación es "un método que implica mirar y escuchar de forma intencionada los hechos tal y como suceden en el entorno, registrándolos para su posterior análisis" (p. 219).

Encuesta

La encuesta, esta técnica de recolección de datos se utilizó para la aplicación de cuestionarios o entrevistas estructuradas Se eligió un grupo representativo de personas con la finalidad de recopilar datos numéricos sobre sus opiniones, actitudes, comportamientos y caracteres. Esta técnica permite generalizar los resultados a una población más amplia y es útil para describir tendencias o correlaciones entre variables. De acuerdo con (Creswell , 2013) la encuesta es "un método de investigación cuantitativa en el cual se recopilan datos de un grupo de personas

mediante preguntas estandarizadas para describir tendencias, actitudes o comportamientos de una población" (p. 155).

Análisis Documental

El análisis documental es una técnica de investigación que se utilizó en la revisión y evaluación sistemática de documentos existentes, ya sean impresos o electrónicos, para extraer información relevante y significativa relacionada con el objeto de estudio. Esta técnica permitió al investigador acceder a datos históricos, contextuales o complementarios sin la necesidad de interactuar directamente con sujetos de investigación. Bowen (2009) define el análisis documental como "un procedimiento sistemático para revisar o evaluar documentos—tanto materiales impresos como electrónicos—con el propósito de interpretar y obtener sentido de ellos, extrayendo información relevante" (p. 27).

Instrumento utilizado

Cuestionario

Un cuestionario es un instrumento que se utilizó para recopilación de datos el cual consiste en una serie de preguntas estructuradas y organizadas de forma sistemática, diseñadas para obtener información específica de los participantes sobre un tema determinado.

Para el caso de la variable satisfacción del usuario se utilizó un cuestionario debidamente validado como es el Modelo SERVQUAL, el cual no permitió medir dicha variable y dicho instrumento consta de 22 ítems distribuidos en cinco dimensiones, para lo referido a la variable desempeño laboral también se hizo uso de Instrumento Validado: Job Performance Appraisal (JPA) el cual está compuesto por 25 preguntas, ambos están establecido según la escala de likert. Como es de conocimiento este método permitió recolectar datos cuantitativos y cualitativos de manera eficiente y estandarizada, facilitando el análisis comparativo de las respuestas y la obtención de conclusiones válidas para la investigación Borman & Motowidlo, (2009, p.222).

3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos

Procesamiento de Datos

Una vez finalizada la recolección de datos, se realizó la tabulación de la información obtenida a través de las encuestas aplicadas a los usuarios y colaboradores de la empresa. Para ello, se empleará la aplicación MS Excel de la suite ofimática Microsoft Office. Con esta herramienta, nos permitió generar coeficientes, tablas de frecuencia y gráficos. Se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson para analizar y cruzar los resultados de las variables relacionadas con la calidad del servicio, con el objetivo de determinar la relación entre ellas. Este análisis se basará en los objetivos planteados y permitirá contrastar la prueba de hipótesis.

Análisis de Datos

Después del procesamiento, se procedió a interpretar los datos para llevar a cabo la discusión de los resultados. Esto permitió mostrar aspectos doctrinales y la comparación con hallazgos de otras investigaciones, con el fin de responder a los objetivos establecidos. La significancia de la hipótesis se evaluará aplicando el coeficiente Rho de Spearman. Finalmente, se elaborarán las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

3.6. Variables y operacionalización

En el proyecto de investigación relacionado con la satisfacción del usuario y el desempeño laboral en la empresa Aguas de Tumbes, las variables que se deben operacionalizar son:

Variable independiente: Satisfacción al usuario

Definición conceptual

La satisfacción del usuario es un concepto que juega un papel crucial en la gestión de servicios y productos, ya que hace referencia al porcentaje hasta el cual las expectativas del usuario son cumplidas o excedidas por una organización. (Oliver, 1980, p. 7).

Definición operacional

En la presente investigación, con el fin de comprender los aspectos relacionados con la variable de estudio, que es la satisfacción del usuario, se utilizó la técnica de la encuesta. Para ello, se empleó un cuestionario validado basado en el modelo SERVQUAL, compuesto por 22 preguntas en escala de Likert, el cual será aplicado a los 221 trabajadores que conforman la empresa.

Tabla 1.

Aspectos, Indicadores, Ítems y Escala de la Variable de Satisfacción del Usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumentos y escala
Fiabilidad	Cumplimiento de Promesas	1	Cuestionario y escala de Likert
	Interés en Resolver Problemas	2	
	Servicio Correcto desde el Inicio	3	
	Cumplimiento de Plazos Comprometidos	4	
	Registros sin Errores	5	
Capacidad de Respuesta	Información sobre el Tiempo de Servicio	6	
	Servicio Rápido	7	
	Disponibilidad para Ayudar	8	
	Pronta Respuesta a Solicitudes	9	
Seguridad	Comportamiento Cortés y Respetuoso	10	
	Conocimiento para Responder Preguntas	11	
	Generación de Confianza	12	
	Sentimiento de Seguridad en las Transacciones	13	
Empatía	Atención Individualizada	14	
	Interés Personal por el Usuario	15	
	Comprensión de Necesidades Específicas	15	
	Horarios Convenientes	17	
	Mejor Interés del Usuario en Mente	18	
Aspectos Tangibles	Instalaciones Modernas	19	
	Equipos Visualmente Atractivos	20	
	Apariencia Profesional del Personal	21	
	Materiales de Comunicación Atractivos	22	

Feunte Borman & Motowidlo, (2009) adaptado por e investigador.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual

El desempeño laboral es una de las variables más críticas Borman & Motowidlo, (2009) argumentan que “el rendimiento laboral determina la eficacia con la que los empleados cumplen con sus responsabilidades y contribuyen al logro de los objetivos de la institución”.

Definición operacional

Con el objetivo de definir la variable de desempeño laboral, se llevó a cabo una encuesta utilizando como instrumento el cuestionario validado Job Performance Appraisal (JPA). Este cuestionario está compuesto por 25 preguntas estructuradas en una escala de Likert, y fue aplicado a los 221 colaboradores que integran la empresa. Posteriormente, se procedió con la recolección y el análisis de los datos obtenidos.

Tabla 2.

Aspectos, Indicadores, Ítems y Escala de la Variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumentos y escala
Desempeño técnico	Calidad del Trabajo	1	Cuestionario y escala de Likert
	Cantidad de Trabajo	2	
	Cumplimiento de Plazos	3	
	Organización y Planificación	4	
	Conocimiento del Puesto	5	
	Actualización Profesional	6	
	Aplicación de Habilidades Técnicas	7	
Desempeño relacional	Comunicación Efectiva	8	
	Cooperación y Apoyo	9	
	Resolución de Conflictos	10	
Iniciativa y Creatividad	Proposición de Ideas	11	
	Solución de Problemas	12	
	Adaptabilidad	13	
	Puntualidad y Asistencia	14	
	Cumplimiento de Normas	15	
	Ética Profesional	16	
	Servicio al Cliente	17	
	Resolución de Solicitudes	18	
	Relaciones Interpersonales	19	

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumentos y escala
Cumplimientos de objetivos	Uso Eficiente de Recursos	20	
	Cuidado del Entorno de Trabajo	21	
	Conciencia de Costos	22	
Adaptabilidad.	Aprendizaje Continuo	23	
	Objetivos de Carrera	24	
	Feedback y Mejora	25	

Fuente: Borman & Motowidlo, (2009) adaptado por e investigador.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Tabla 3.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del usuario	,043	374	,000
Fiabilidad	,076	374	,000
Capacidad de respuesta	,082	374	,000
Seguridad	,095	374	,000
Empatía	,075	374	,000
Tangibles	,077	374	,000
Desempeño laboral	,053	141	,000

Nota: Corrección de significación de Lilliefors

Para realizar el análisis de la muestra, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, pues para este caso el tamaño de la muestra fue superior a 50 individuos. Los resultados obtenidos muestran que las variables Satisfacción del usuario, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibles, desempeño laboral no se distribuyen normalmente. Por lo que sería más adecuado utilizar la correlación de Spearman como se observa en la tabla 3.

En lo referido al objetivo general: Determinar cómo la satisfacción del usuario influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.

Tabla 4.

Correlación entre las variables satisfacción del usuario y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.

Correlaciones		Satisfacción del usuario	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,813
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	374	141
	Coeficiente de correlación	,813	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	374	141

Fuente: Análisis de datos

Nota: En la Tabla 4, podemos ver el valor p es inferior a 0,05 (alfa), se descarta la hipótesis nula, lo que nos indica que existe evidencia estadística suficiente para afirmar que la satisfacción del usuario tiene un impacto positivo en el desempeño laboral. Asimismo, un coeficiente Rho de Spearman de 0,813 evidencia que la relación entre ambas variables es significativa, fuerte y positiva.

En lo referido al objetivo específico 1: Determinar cómo la fiabilidad influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.

Tabla 5.

Correlación entre las variables fiabilidad y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023

Correlaciones		Fiabilidad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,389
		N	,000
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	374
		Sig. (bilateral)	141
		N	374

Fuente: Análisis de datos

Nota: La Tabla 5 podemos ver el p-valor es inferior a 0,05 (alfa), se rechaza la hipótesis nula, lo que nos brinda evidencia estadística suficiente para afirmar que se acepta la Hip Alternativa (Hi) la se relaciona de manera positiva en el rendimiento laboral. Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman, con un valor de 0,389, revela que la relación entre ambas variables es moderada y positiva.

En lo referido al objetivo específico 2: Determinar cómo la capacidad de respuesta influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.

Tabla 6.

Correlación entre las variables capacidad de respuesta y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023

Correlaciones		Capacidad	
		de respuesta	Desempeño laboral
Rho de	Coeficiente de	1,000	,342
	Capacidad de respuesta	correlación	
	Sig. (bilateral)	.	,000
Spearman	N	374	141
	Coeficiente de	,342	1,000
	Desempeño laboral	correlación	
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	374	141

Fuente: Análisis de datos

Nota: La Tabla 6 permite ver un valor **p** inferior a 0,05, se descarta la hipótesis nula, lo que brinda evidencia estadística suficiente para concluir que la satisfacción del usuario ejerce influencia positiva sobre el desempeño laboral. Además, el coeficiente de precisión de Spearman ($\rho = 0.342$) sugiere la presencia de una relación positiva, aunque de baja intensidad, entre ambas variables.

En lo referido al objetivo específico 3: Determinar cómo la seguridad influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.

Tabla 7.

Correlación entre las variables seguridad y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023

Correlaciones		Seguridad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,369
	Desempeño laboral	N	.
			,000
		N	374
		Coeficiente de correlación	,369
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			.
			374
			141

Fuente: Análisis de datos

Nota: La Tabla 7 se puede visualizar un valor-p menor a 0,05 (nivel alfa), se rechaza la hipótesis nula, lo que respalda la existencia de evidencia estadística que confirma que la satisfacción del usuario influye de manera positiva en el desempeño laboral. Además, el coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de 0,369, evidencia una asociación moderada y positiva entre ambas variables.

En lo referido al oobjetivo específico 4: Determinar cómo la empatía influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.

Tabla 8.

Correlación entre las variables empatía y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023

Correlaciones		Empatía	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 374
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,300 . 141

Fuente: Análisis de datos

Nota: La Tabla 8 permite Comprobación de hipótesis Al obtenerse un valor p inferior a 0,05 (alfa), se rechaza la hipótesis nula, lo que respalda con evidencia estadística suficiente la idea de que la empatía ejerce una influencia positiva en el rendimiento laboral.

Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman, que alcanza un valor de 0,300, indica que dicha relación es positiva, aunque de intensidad baja.

En lo referido al objetivo específico 5: Determinar cómo los aspectos tangibles influyen en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.

Tabla 9.

Correlación entre las variables aspectos tangibles y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023

Correlaciones		Aspectos tangibles	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,384
		N	,000
			374
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,384
		N	,000
			374

Fuente: Análisis de datos

Nota: La tabla 9 permite mostrar la Comprobación de la hipótesis: Dado que el valor p es inferior a 0,05, se procedió a descartar la hipótesis nula, lo que respalda, con evidencia estadística suficiente, que los elementos tangibles impactan positivamente en el rendimiento laboral. Además, el coeficiente Rho de Spearman, que resultó en 0,384, evidencia una relación moderada y positiva entre estas variables.

4.2. DISCUSIÓN

Para el objetivo general: Determinar cómo influye la satisfacción del usuario en el desempeño laboral del personal del servicio de saneamiento de Agua Tumbes, Distrito de Tumbes 2020, como lo establece (Oliver, 1980, p. 7), La satisfacción del usuario es un pilar fundamental en la administración de servicios y productos, ya que indica en qué medida una organización logra cumplir o incluso superar las expectativas de sus clientes. En este sentido, Bizneo (2021) señala que el

desempeño laboral se entiende como la calidad con la que un empleado cumple sus tareas, integrando tanto sus competencias técnicas como sus habilidades interpersonales, lo que repercute directamente en los resultados de la empresa. Al contrastar la hipótesis, se obtuvo un valor p inferior a 0,05 (alfa), lo que demuestra estadísticamente que una mayor satisfacción del usuario se asocia con un mejor desempeño laboral; esto se refleja en un coeficiente de valoración de Spearman (Rho) de 0,813, indicando una relación fuerte, positiva y significativa. De igual forma, estos hallazgos son coherentes con la investigación de Vergara (2018), que evidenció una compensación positiva entre la satisfacción del usuario y el desempeño laboral del personal en la administración local del agua Chotano Llaucano, donde se obtuvo un Rho de 0,549, sugiriendo que un rendimiento destacado está vinculado a una alta satisfacción del usuario de manera recíproca.

Para el objetivo específico 1: Determinar cómo la fiabilidad influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023, en lo que refiere a la fiabilidad Según Parasuraman et al., (1988, p. 22), “la habilidad de una organización para cumplir de forma constante sus compromisos resulta esencial para generar confianza y satisfacción entre sus usuarios.”

En el estudio, se determinó que el valor p es inferior a 0,05 (alfa), lo que respalda estadísticamente que la confiabilidad tiene un efecto positivo en el desempeño laboral. Además, se obtuvo un coeficiente de proporción Rho de Spearman de 0.389, lo que señala una relación moderada y positiva. Estos hallazgos se alinean con los reportados por Espinoza Collantes, (2024) Se determinó que la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente existe una correlación positiva y significativa con un resultado de p -valor de 0.090 y un coeficiente de correlación de 0.433.

En conjunto, esto indica que existe una relación moderada entre la calidad del servicio basada en la confiabilidad y la satisfacción de los contribuyentes, subrayando la importancia de la confiabilidad como componente clave en la experiencia del usuario y su impacto en el desempeño del personal de la Empresa de Aguas de Tumbes.

Para el objetivo específico 2: De acuerdo con Parasuraman et al. (1988, p. 18),

la "capacidad de respuesta" se define como la prontitud y disposición de los empleados para asistir a los clientes y ofrecer soluciones de manera rápida y eficaz. Además, los análisis doctrinales y los resultados estadísticos (con un valor p inferior a 0,05) confirman que la satisfacción del usuario incide positivamente en el desempeño laboral. Por otra parte, un coeficiente de proporción de Spearman ($Rho = 0,342$) revela una relación positiva, aunque moderada, entre ambas variables. Este hallazgo coincide con lo reportado por REYNALTE GAYTAN (2024) encontró que hay una correlación positiva entre la satisfacción y el desempeño laboral, dado que un trabajador que muestre un elevado nivel de satisfacción en su posición laboral tiende a desempeñarse de forma en que logra alcanzar los objetivos organizacionales. En consecuencia, es evidente que esta dimensión de la calidad del servicio necesita una gestión más eficiente, ya que los colaboradores actualmente no demuestran una aptitud óptima para responder a las consultas de los usuarios en relación con su desempeño.

Para el objetivo específico 3: Determinar cómo la seguridad influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023. De acuerdo con Parasuraman et al. (1988, p. 18), cuando los usuarios perciben que sus datos y recursos están protegidos, se genera una mayor sensación de seguridad y confianza en la organización, lo que favorece su satisfacción y fidelidad. Además, al obtenerse un valor p menor a 0,05 (alfa), se cuenta con evidencia estadística suficiente para sostener que la satisfacción del usuario incide de forma positiva en su desempeño laboral, respaldado por un coeficiente de calificación de Spearman (Rho) de 0,369, indicando una relación moderada y favorable. Estos hallazgos coinciden con los de Recuay (2021), quien encontró una relación significativa del 27,5% entre el compromiso del personal y su sensación de seguridad en la institución. En resumen, estos resultados sugieren que los usuarios están satisfechos con el desempeño de los empleados en cuanto a la seguridad, lo que se refleja tanto en el servicio ofrecido como en el manejo de su información personal.

Para el objetivo específico 4: Determinar cómo la empatía influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023. De acuerdo con (Berry et al., 1988, p. 87), brindar atención personalizada

y comprender las necesidades particulares de cada usuario resulta esencial para alcanzar su satisfacción. En este sentido, la empatía se manifiesta al ofrecer soluciones a medida y demostrar un interés genuino por el bienestar del usuario. Respecto a esta variable, se evidencia que el valor p es menor a 0,05 (alfa), lo que respalda, desde el punto de vista estadístico, la influencia positiva de la empatía en el desempeño laboral. Además, el coeficiente de estimación de Spearman (Rho) de 0.300 indica una relación positiva, aunque de carácter leve. En consecuencia, se puede concluir que, si bien la empatía incide en el rendimiento de los colaboradores de la entidad Agua de Tumbes, su efecto es moderado y requiere de una gestión más eficaz.

Para el objetivo específico 5: Determinar cómo los aspectos tangibles influyen en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023. Según lo expuesto por (Parasuraman et al., 1988), la presentación de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación demuestra, mediante un valor p inferior a 0,05 (alfa), que existen evidencias estadísticas suficientes para afirmar que estos elementos tangibles influyen positivamente en el rendimiento laboral. De igual forma, un coeficiente de valoración de Spearman (Rho = 0,384) indica una relación moderada y favorable. Estos hallazgos se complementan con los reportados por Recuay (2021), quien observó una conexión significativa entre el engagement y la seguridad del personal en la institución ($p = 0.001 < 0.05$), representando un impacto del 32.5%. En conjunto, estos resultados permiten concluir que los usuarios muestran satisfacción con los aspectos tangibles, los cuales tienen un efecto positivo en el desempeño de los trabajadores.

V. CONCLUSIONES

1. Durante el 2023, el estudio en Agua Tumbes demostró que el grado de satisfacción de los usuarios repercute de forma favorable en la eficiencia laboral del equipo. Al obtenerse un valor de p menor a 0,05, se descarta la hipótesis nula, lo que respalda de manera contundente la existencia de una conexión significativa entre ambas variables. Asimismo, el coeficiente de Spearman ($Rho = 0.813$) evidencia que esta relación es positiva y de notable fortaleza.
2. Los datos indican que la confiabilidad influye de manera favorable en el rendimiento profesional. Al obtenerse un valor de p menor a 0,05, se descartó la hipótesis nula, lo que respalda que existe evidencia estadística suficiente para afirmar la influencia positiva de la confiabilidad en el desempeño laboral. Además, el coeficiente de estimación de Spearman ($Rho = 0,389$) evidencia una asociación moderada y positiva entre ambas variables.
3. Al comprobar la hipótesis y obtener un valor de p inferior a 0,05, se confirmó la influencia positiva de la satisfacción en el desempeño. Asimismo, el coeficiente de Spearman ($Rho = 0.342$) sugiere que, aunque la relación es positiva, su fuerza es moderada. Los resultados evidenciaron la capacidad de respuesta, de la satisfacción del usuario, repercute favorablemente en el rendimiento laboral del personal de Agua Tumbes.
4. A partir de los datos recolectados se pueden extraer conclusiones relevantes. La validación de hipótesis evidencia que, al obtener un valor de p inferior a 0,05 (alfa), se descarta la hipótesis nula, lo que respalda con evidencia estadística que la seguridad incide positivamente en el rendimiento laboral del personal. Además, el coeficiente de evaluación de Spearman ($Rho = 0.369$) confirma que la asociación entre seguridad y desempeño laboral es favorable y de intensidad moderada.

5. Los hallazgos respaldan de forma notable la hipótesis planteada. El análisis estadístico evidenció que el valor de p se sitúa por debajo de 0,05, lo que llevó a descartar la hipótesis nula y confirmar, con un nivel de significancia adecuado, que la empatía ejerce un efecto positivo sobre el rendimiento laboral. Sin embargo, el coeficiente de valoración de Spearman ($Rho = 0,300$) indica que, aunque la relación es favorable, su impacto resulta ser moderado.
6. Los datos obtenidos ofrecen un respaldo contundente que confirma el efecto beneficioso de estos elementos en el rendimiento laboral. Al registrar un valor p inferior a 0,05, se descartó la hipótesis nula, lo que demuestra que existe suficiente evidencia estadística para sostener que los factores tangibles mejoran el desempeño en el ámbito laboral. Asimismo, el coeficiente de evaluación de Spearman, con un valor de 0.384, revela una relación positiva y de intensidad moderada.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la empresa aguas de implementar estrategias que mejoren la satisfacción del usuario mediante capacitaciones en atención al cliente y habilidades blandas a sus trabajadores. Al fortalecer sus habilidades y capacidades de los colaboradores, es posible generar un impacto favorable en el rendimiento y la productividad del personal.
2. La empresa aguas de Tumbes se le sugiere que, a medida que la fiabilidad aumenta, se observa una mejora moderada en el desempeño laboral del personal, resaltando la importancia de promover y fortalecer la fiabilidad mediante sociabilización a los trabajadores sobre lo referido a los documentos de gestión dentro del entorno laboral, ya que puede contribuir significativamente al mejoramiento de la eficiencia y efectividad en el desempeño de los empleados de la organización.
3. La empresa de agua de Tumbes debe de realizar de manera continua actualización de información y evaluación sobre los servicios, procedimientos y funcionamiento referente al servicio que brinda a la ciudadanía de Tumbes ya que la capacidad de respuesta tiene un impacto favorable en el rendimiento laboral, existen otros factores que también podrían estar influyendo en el desempeño del personal y que ameritan ser explorados en estudios futuros.
4. En síntesis, estos hallazgos refuerzan la importancia de implementar estrategias que promuevan la satisfacción y seguridad del usuario, ya que estas variables inciden positivamente en la eficiencia y productividad del personal. Por ello, es recomendable que la empresa Agua Tumbes considere la adopción de establecimiento de políticas y lineamientos basados en la base legal de protección al usuario y utilización de la información, fortaleciendo estos aspectos, con el fin de optimizar el ambiente laboral y, consecuentemente, mejorar el desempeño global de sus colaboradores.

5. Esto sugiere que, aunque la empatía tiene un impacto favorable, es probable que otros factores también contribuyan de manera importante al desempeño laboral, lo cual Podrían implementarse programas de formación en inteligencia emocional, que les permitan entender y manejar mejor sus propias emociones y las de los demás. También se podrían ofrecer talleres y entrenamientos psicológicos para fomentar la comunicación empática.
6. En consecuencia, se recomienda en lo que refiere a los aspectos tangibles de la empresa considerar estrategias de mejora en el entorno físico y en los recursos materiales, como parte de un enfoque integral para potenciar el desempeño del personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- REYNALTE GAYTAN, L. A. (2024). *RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES*. Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología , Universidad de Lima , Facultad de Psicología , Lima Perú. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/20352/T018_72607837_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Albán, F. (2019). *Medición de la Percepción Del Impacto de la Gestión de la Tecnología del Sistema ERP-SAP en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable Y Saneamiento (EPMAPS)*. Quito: Universidad Politécnica Nacional de Quito. Recuperado el 20 de Junio de 2021, de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/20180/1/CD%209645.pdf>
- Batanero, C. (2001). *Didáctica de la Estadística*. Granada, España: Servicio de Reprografía de la Facultad de Ciencias Universidad de Granada. Recuperado el 5 de Julio de 2021, de <https://www.ugr.es/~batanero/pages/ARTICULOS/didacticaestadistica.pdf>
- blog, B. (2021). *Bizneo blog*. Recuperado el 5 de Julio de 2021, de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Boada, M. (2017). *Propuesta estratégica para mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios en la matriz de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Riobamba (EP-EMAPAR)*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Chimborazo: Repositorio Institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Recuperado el 20 de Junio de 2021, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13766/1/102T0178.pdf>
- Borman, W., & Motowidlo, S. (13 de nov de 2009). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research.

Taylor Francis Online, 10(1997). Obtenido de https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15327043hup1002_3

Candela, G. (2024). *Satisfacción y desempeño laboral en jóvenes independientes y en relación de dependencia*. Trabajo de Integración Final, Pontificia Universidad Católica Argentina, "Santa María de los Buenos Aires", Argentina. Obtenido de <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/18656/1/satisfaccion-desempeno-laboral.pdf>

Castillo Gervacio, R. (2021). *Compromiso organizacional y satisfacción de los usuarios de la empresa Aguas Lima Norte, Huacho, 2018*. tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, huacho Perú. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJF_fc9451b4950a1dbd3c9315eecb141d57

Cervantes Nina, M. (2024). *Satisfacción y desempeño laboral del personal asistencial de enfermería en un hospital PNP, 2024*. Lima: Universidad Norbert Wiener. Obtenido de https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/11594/T061_42366199_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cervantes Nina, M. (s.f.).

Chiavenato, I. (2017). PLANEACIÓN ESTRATÉGICA. *MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A., Tercera Edición*, Mexico. Obtenido de <https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3708/1/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto%20%283%29.pdf>

Cortés, J. (2014). *Tamaño muestral*. Recuperado el 5 de JULIO de 2021, de http://www.ub.edu/ceea/sites/all/themes/ub/documents/Tamano_muestral.pdf

Creswell, J. W. (2013). *Investigación Cualitativa y Diseño Investigativo*. En J. W. Creswell. Los angeles. Obtenido de

<https://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf>

Cruz, J. y. (2017). *Aanálisis de la satisfacción laboral y cómo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SEDAPAR Sede Camaná Provincia de Arequipa, 2017*. Universidad Católica de Santa María. Arequipa: Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Santa María. Recuperado el 20 de Junio de 2021, de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7196/53.0888.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Delgado Gutiérrez, Z. M., & Choez Lino, E. J. (2023). GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCIÓN DEL AGUA POTABLE DEL GAD PAJÁN. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>

EPAS. (2015). *Ente Provincial de Agua y saneamiento*. Obtenido de <http://www.epas.mendoza.gov.ar/index.php/sistema-sanitario/agua-potable>

ESPINOZA COLLANTES, C. C. (2024). *CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA AGRO CORPORACIÓN NAVEDA EIRL, LIMA, 2024*. PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN , FACULTAD DE ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS, Lima Perú. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14939/es-pinoza_ccc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Frisancho Mullisaca, R. M., & Yucra Pacori, M. (2024). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023*. Huancayo: Universidad continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15154/1/IV_FDE_319_TE_Frisancho_Yucra_2024.pdf

- Gutiérrez, J. (2016). *Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjuí- Provincia de Mariscal Cáceres 2016*. Juanjuí: Universidad César Vallejo. Recuperado el 19 de Junio de 2021, de <http://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2500/JORGE%20FERNANDO%20GUITIERREZ%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, & P. Baptista Lucio. España: McGraw Hill. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Hernandez Villalobos , E. (2024). *SATISFACCION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDABAMBA - SANTA CRUZ, 2023. PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION* , Universidad Señor de Sipan, ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN . Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/12393/Hernandez%20Villalobos%2C%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Holguín, N. E.-G. (2024). *Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ, Ingeniera en Sistema de Calidad y Emprendimiento. Quito Ecuador: Revista multidisciplinaria Arbitrada de Investigación. Obtenido de <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/1231>
- Homburg, c., Koschate, N., & Hoyer, W. D. (2006). The Role of Cognition and Affect in the Formation of Customer Satisfaction: A Dynamic Perspective. *Journal of Marketing*,. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/2006-08409-004>
- Laime Humerez , L. D. (2022). *RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN USUARIOS INTERNOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL MUNICIPIO DE ACHOCALLA, PERIODO 2022*. Tesis de Grado presentada para optar al título de

Magister Scientiarum en Salud Pública mención Gerencia en Salud ,
UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS , FACULTAD DE MEDICINA,
ENFERMERIA, NUTRICIÓN Y TECNOLOGIA MÉDICA , La Paz Bolivia.
Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/32704>

López, P. &. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (1ra. Edición ed.). Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado el 5 de Julio de 2021, de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf

Parasuraman, A., Valarie A, Z., Leonard L., B., & Retailing, J. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?cbl=41988&pq-origsite=gscholar>

Porter, M. (2006). Estrategia competitiva. Técnicas de análisis de los sectores industriales y de la competencia.

Quispe, G. y. (19 de Agosto de 2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. 1-4. Recuperado el 19 de Junio de 2021, de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

Ramírez Díaz, T. M. (2018). *Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26179/Ram%C3%ADrez_DTM.pdf?sequence=1

RODRIGUEZ MALDONADO, V. A. (2021). *RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE LA EMPRESA AGUA TUMBES Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ZONA SUR DE TUMBES, PERÚ EN EL PERIODO 2019*. Tesis PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, Universidad San Martin de Porres, FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS ESCUELA PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN, Lila Perú. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8603/rodriguez_mva.pdf

Soto Regal, J. C. (2022). *Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2021*. Chimbote: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88918/Soto_RJC-SD.pdf?sequence=1

SUNASS. (Abril de 2011). *Estudio Tarifario*. (SUNASS, Ed.) Recuperado el 10 de Julio de 2021, de https://aguatumbes.gob.pe/pdf/Estructura_Tarifaria/estudio_tarifario_atusa.pdf

SUNASS. (2021). *Definición de Entidad prestadora de servicios- EPS*. (SUNASS, Productor) Recuperado el 20 de Junio de 2021, de <https://www.sunass.gob.pe/prestadores/empresas-prestadoras/>

SUNASS. (2 de Julio de 2021). *Plataforma digital del Estado Peruano*. Recuperado el 2 de Julio de 2021, de <https://www.gob.pe/sunass>

UNICEF. (20 de Junio de 2021). *UNICEF*. Obtenido de <https://www.unicef.org/es/temas/agua-saneamiento-e-higiene>

Vásquez, J. (2019). *Marketing sensorial y comportamiento del consumidor del café Domarce, Andahuaylas, Apurímac - 2018*. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas: Repositorio Institucional de la Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado el 10 de Julio de 2021, de https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/455/Jhon_Tesis_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Satisfacción del usuario y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo y diseño de investigación
<p style="text-align: center;">Problema general</p> <p>¿Cómo la Satisfacción del usuario influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023?</p> <p style="text-align: center;">Problemas específicos</p> <p>a. ¿Cómo la fiabilidad influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023?</p> <p>b. ¿Cómo la capacidad de respuesta influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023?</p> <p>c. ¿Cómo la seguridad influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023?</p> <p>d. ¿Cómo la empatía influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023?</p> <p>e. ¿Cómo los aspectos tangibles influyen en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general.</p> <p>Determinar como la satisfacción del usuario influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos.</p> <p>a. Determinar como la fiabilidad influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.</p> <p>b. Determinar como la capacidad de respuesta influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.</p> <p>c. Determinar como la seguridad influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.</p> <p>d. Determinar como la empatía influye en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.</p> <p>e. Determinar cómo los aspectos tangibles influyen en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis general</p> <p>Hi: La satisfacción del usuario influye positivamente en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas</p> <p>a. La fiabilidad influye positivamente en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.</p> <p>b. La capacidad de respuesta influye positivamente en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.</p> <p>c. La seguridad influye positivamente en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.</p> <p>d. La empatía influye positivamente en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.</p> <p>e. Los aspectos tangibles influyen positivamente en el desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023.</p>	<p style="text-align: center;">Variable independiente.</p> <p style="text-align: center;">Satisfacción del usuario</p> <p style="text-align: center;"><i>Dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta. • Seguridad. • Empatía. • Aspectos tangibles. <p style="text-align: center;">Variable dependiente.</p> <p style="text-align: center;">Desempeño laboral</p> <p style="text-align: center;"><i>Dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño Técnico • Desempeño Relacional • Iniciativa y proactividad. • Cumplimiento de Objetivos. • Adaptabilidad. 	<p style="text-align: center;">Tipo:</p> <p style="text-align: center;">Explicativa/ Descriptiva/ Correlacional</p> <p style="text-align: center;">Diseño:</p> <p style="text-align: center;">No experimental</p> <p style="text-align: center;">transversal</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Satisfacción del usuario y desempeño laboral del personal en la empresa Agua Tumbes, Distrito Tumbes, 2023

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Instrumento y escala de medición
Independiente Satisfacción al usuario	<p>La satisfacción del usuario es un concepto que juega un papel crucial en la gestión de servicios y productos, ya que hace referencia al porcentaje hasta el cual las expectativas del usuario son cumplidas o excedidas por una organización. (Oliver, 1980, p. 7).</p>	<p>En la presente investigación, con el fin de comprender los aspectos relacionados con la variable de estudio, que es la satisfacción del usuario, se utilizará la técnica de la encuesta. Para ello, se empleará un cuestionario validado basado en el modelo SERVQUAL, compuesto por 22 preguntas en escala de Likert, el cual será aplicado a los 221 trabajadores que conforman la empresa.</p>	<p>Fiabilidad Capacidad de respuesta. Seguridad. Empatía. Aspectos tangibles.</p>	<p style="text-align: center;">Cuestionario</p> <p>Escala de Likert (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo</p>
Dependiente Desempeño laboral	<p>El desempeño laboral es una de las variables más críticas. (Bor Borman & Motowidlo, (2009, p. 10) argumentan que “el rendimiento laboral determina la eficacia con la que los empleados cumplen con sus responsabilidades y contribuyen al logro de los objetivos de la institución”.</p>	<p>Con el objetivo de definir la variable de desempeño laboral, se llevó a cabo una encuesta utilizando como instrumento el cuestionario validado Job Performance Appraisal (JPA). Este cuestionario está compuesto por 25 preguntas estructuradas en una escala de Likert, y fue aplicado a los 221 colaboradores que integran la empresa. Posteriormente, se procedió con la recolección y el análisis de los datos obtenidos.</p>	<p>Desempeño Técnico Desempeño Relacional Iniciativa y proactividad. Cumplimiento de Objetivos. Adaptabilidad.</p>	

Anexo 3. Cuestionario de Satisfacción del usuario

Instrucciones

A continuación, se presentan una serie de preguntas relacionadas con la satisfacción del usuario.

Dirigido a: Usuarios de la empresa Aguas de Tumbes.

Confidencialidad: Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial.

Escala de Respuestas: Por favor, indique su nivel de acuerdo con cada afirmación utilizando la siguiente escala:

1 = Muy insatisfecho
2 = Insatisfecho
3 = Neutral
4 = Satisfecho
5 = Muy satisfecho

No hay respuestas correctas o incorrectas. Su sinceridad y precisión al responder son fundamentales para la validez de esta investigación.

CUESTIONARIO SERVQUAL

Pregunta	Escala de Respuestas				
Fiabilidad	1	2	3	4	5
1. Cuando los colaboradores de Aguas de Tumbes prometen hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
2. Cuando tiene un problema, los colaboradores de Aguas de Tumbes muestra un interés sincero por solucionarlo					
3. los colaboradores de Aguas de Tumbes lleva a cabo el servicio bien a la primera.					
4. Los colaboradores de Aguas de Tumbes lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.					
5. Los colaboradores de Aguas de Tumbes pone énfasis en unos registros exentos de errores.					
Capacidad de respuesta					
6. Los colaboradores de Aguas de Tumbes le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.					
7. Los colaboradores de Aguas de Tumbes le proporcionan un servicio rápido.					
8. Los colaboradores de Aguas de Tumbes siempre están dispuestos a ayudarle.					
9. Los colaboradores de Aguas de Tumbes nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
Seguridad					
10. El comportamiento de los colaboradores de Aguas de Tumbes le inspira confianza.					
11. Se siente seguro en sus transacciones con los colaboradores de Aguas de Tumbes.					
12. Los colaboradores de Aguas de Tumbes suelen ser corteses con usted.					

Pregunta	Escala de Respuestas				
Fiabilidad	1	2	3	4	5
13. Los colaboradores de Aguas de Tumbes tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					
Empatía					
14. Los colaboradores de Aguas de Tumbes le proporciona atención individualizada.					
15. Los colaboradores de Aguas de Tumbes tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus usuarios.					
16. Los colaboradores de Aguas de Tumbes cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.					
17. Los colaboradores de Aguas de Tumbes se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.					
18. Los colaboradores de Aguas de Tumbes comprenden sus necesidades específicas.					
Tangibles					
19. Aguas de Tumbes cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.					
20. Las instalaciones físicas de Aguas de Tumbes son visualmente atractivas X					
21. Los colaboradores de Aguas de Tumbes tienen buena presencia.					
22. En Aguas de Tumbes, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.					

Gracias por su participación. Sus respuestas serán de gran valor para esta investigación académica.

Anexo 4. Cuestionario de Desempeño Laboral

Instrucciones

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con Desempeño laboral.

Dirigido a: Colaboradores de la empresa Aguas de Tumbes.

Confidencialidad: Sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial.

Escala de Respuestas: Por favor, indique su nivel de acuerdo con cada afirmación utilizando la siguiente escala:

1 = Nunca
2 = Rara vez
3 = A veces
4 = Frecuentemente
5 = Siempre

No hay respuestas correctas o incorrectas. Su sinceridad y precisión al responder son fundamentales para la validez de esta investigación.

Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral	Escala de Respuestas				
	1	2	3	4	5
Preguntas					
Calidad de trabajo					
1. Realizo mi trabajo con precisión y atención al detalle.					
2. Cumpló con los estándares y procedimientos establecidos en mi área de trabajo.					
Productividad					
3. Alcanzo las metas y objetivos asignados en el tiempo establecido.					
4. Gestiono eficazmente mi tiempo para cumplir con mis tareas diarias.					
Conocimiento y Habilidades					
5. Poseo los conocimientos necesarios para desempeñar eficientemente mi trabajo.					
6. Aplico mis habilidades y conocimientos para mejorar los resultados laborales.					
Comunicación					
7. Me comunico de manera clara y efectiva con mis compañeros y superiores.					
8. Escucho activamente y comprendo las opiniones e instrucciones de los demás.					
Trabajo en Equipo					
9. Colaboro positivamente con mi equipo para lograr objetivos comunes.					

Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral	Escala de Respuestas				
Preguntas	1	2	3	4	5
10. Contribuyo al mantenimiento de un ambiente de trabajo armonioso.					
Iniciativa y Creatividad					
11. Propongo ideas y soluciones innovadoras para mejorar procesos o resolver problemas.					
12. Tomo la iniciativa en mis tareas sin necesidad de supervisión constante.					
Responsabilidad y Compromiso					
13. Cumpló con mis responsabilidades y obligaciones laborales de manera oportuna.					
14. Demuestro compromiso con los objetivos y valores de la empresa.					
Adaptabilidad					
15. Me adapto fácilmente a cambios y nuevas situaciones en el trabajo.					
16. Estoy dispuesto(a) a aprender y aplicar nuevos métodos o tecnologías.					
Puntualidad y Asistencia					
17. Cumpló con los horarios establecidos y soy puntual en mis actividades.					
18. Mantengo una asistencia regular y justifico adecuadamente mis ausencias.					
Cumplimiento de Normas y Políticas					
19. Respeto y cumpló las políticas y normas establecidas por la empresa.					
20. Mantengo un comportamiento ético y profesional en todas mis acciones laborales.					
Orientación al Cliente (Interno y Externo)					
21. Brindo un servicio de calidad a los clientes, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.					
22. Respondo de manera oportuna y efectiva a las solicitudes de los clientes.					
Gestión del Estrés					
23. Manejo adecuadamente el estrés laboral sin que afecte mi rendimiento.					
24. Mantengo la calma y profesionalismo en situaciones de presión.					
Logro de Resultados					
25. Me enfoco en alcanzar resultados y cumplir con los objetivos establecidos.					

Gracias por su participación. Sus respuestas serán de gran valor para esta investigación académica.

Anexo 5. Autorización para Aplicación de instrumentos

Agua Tumbes
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
RECIBIDO GENERAL
19 de octubre 2022
Por: 330 p.m. CM25
19/10/2022

Unidad Ejecutora Servicios de Saneamiento Tumbes
AGUA TUMBES
RECEPCIÓN DE DOCUMENTARIO
19 OCT. 2022
RECIBIDO
Por: [Firma] Hora: 9.20

Solicito : Aplicación de Instrumento para Tesis Maestría Gestión Pública

Unidad Ejecutora Servicios de Saneamiento Tumbes
AGUA TUMBES
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
20 OCT 2022 331
RECIBIDO
Por: [Firma] Hora: 7

Ing° Miguel Granda Chune
Gerente General
Unidad Ejecutora 002 Agua Tumbes


Por medio de la presente me dirijo a Ud. en esta oportunidad para saludarlo y a la vez comunicarle que estoy llevando a cabo la investigación "Satisfacción del usuario y desempeño laboral del personal en la Empresa Agua Tumbes. Distrito Tumbes 2021" para obtener el grado académico de Maestro en gestión Pública.

El objetivo principal de la Investigación es establecer la relación entre la satisfacción del usuario y desempeño laboral del personal de la Unidad Ejecutora Agua Tumbes – Año 2021.

Por los motivos expuestos es que recorro a su persona con la finalidad de solicitar su autorización para que, la aplicación de 374 encuestas a los usuarios como instrumento de mi investigación, sea realizada en el área de atención al cliente y/o predios de los clientes de su representada basado en la Resolución N° 426-2022/UNTUMBES-EPG-D de fecha 17 de octubre 2022, donde aprueban la ejecución del proyecto de Tesis mencionado anteriormente.

Sin otro particular, agradezco de antemano su apoyo.

Cordialmente,


Aldo Paul Arrieta Roque
DNI 00247666

Anexo 6. Validación de instrumentos

Anexo 9: Instrumento de validación cualitativa de la encuesta N° 01

Por favor marque con una X la opción que considere debe aplicarse en cada ítem.

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		X		
Calidad de redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación cualitativa:

Observaciones:

NINGUNA

Validado: Dr. Jesús Merino Velásquez

Profesión: Licenciado en Administración.

Lugar de trabajo: Universidad Nacional de Tumbes.

Cargo que desempeña: Docente Universitario.

Fecha: junio 2022.



Dr. Jesús Merino Velásquez
Código ORCID: 0000-0003-3301-4487

Instrumento de validación cualitativa de la encuesta N° 2.

Por favor marque con una X la opción que considere debe aplicarse en cada ítem.

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento				
Calidad de redacción de los ítems				
Pertinencia de las variables con los indicadores				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de aplicación				

Apreciación cualitativa:

Observaciones:

Validado: Dr. Fernando Sandoval Rodríguez

Profesión: Contador Público Colegiado Certificado.

Lugar de trabajo: Universidad Nacional de Tumbes.

Cargo que desempeña: Docente Universitario.

Fecha: agosto 2022.



Dr. Oscar Fernando Sandoval Rodríguez
Código ORCID: 0000-0003-4478-3425

Instrumento de validación cualitativa de la encuesta N° 3.

Por favor marque con una X la opción que considere debe aplicarse en cada ítem.

CRITERIOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento				
Calidad de redacción de los ítems				
Pertinencia de las variables con los indicadores				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de aplicación				

Apreciación cualitativa:

Observaciones:

Validado: Dr. Manuel Ernesto Paz López

Profesión: Contador Público Colegiado Certificado.

Lugar de trabajo: Universidad Nacional de Tumbes.

Cargo que desempeña: Docente Universitario.

Fecha: agosto 2022.



Dr. Manuel Ernesto Paz López
Código ORCID:

Anexo N° 10. Instrumento de validación cuantitativa de la encuesta N° 01

Por favor marque con una X la opción que considere debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesaria sus observaciones.

Escala				Observaciones
Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	
	(1)	(2)	(3)	
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15 a la 25	X			

Validado: Dr. Jesús Merino Velásquez

Profesión: Licenciado en Administración.

Lugar de trabajo: Universidad Nacional de Tumbes.

Cargo que desempeña: Docente Universitario.

Fecha: junio 2022.



Dr. Jesús Merino Velásquez
Código ORCID: 0000-0003-3301-4487

Instrumento de validación cuantitativa de la encuesta N° 2.

Por favor marque con una X la opción que considere debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesaria sus observaciones.

Escala				Observaciones
Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	
	(1)	(2)	(3)	
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15 a la 25	X			

Validado: Dr. Fernando Sandoval Rodríguez.

Profesión: Contador Público Colegiado Certificado.

Lugar de trabajo: Universidad Nacional de Tumbes.

Cargo que desempeña: Docente Universitario.

Fecha: agosto 2022.



Dr. Oscar Fernando Sandoval Rodríguez
Código ORCID: 0000-0003-4478-3425

Instrumento de validación cuantitativa de la encuesta N° 3.

Por favor marque con una X la opción que considere debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesaria sus observaciones.

Escala				Observaciones
Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	
	(1)	(2)	(3)	
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15 a la 25	X			

Validado: Dr. Manuel Ernesto Paz López.

Profesión: Contador Público Colegiado Certificado.

Lugar de trabajo: Universidad Nacional de Tumbes.

Cargo que desempeña: Docente Universitario.

Fecha: agosto 2022.



Dr. Manuel Ernesto Paz López
Código ORCID:

Anexo 11. Cuadro consolidado de validez de la encuesta N° 01

RAZÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO				
	Especialista	N° de Especialistas	Ítems esenciales	IVC
ÍTEM 1	1	1	2	
ÍTEM 2	1	1	2	
		RVC	2	
IVC	Índice de validez de contenido			
RVC	Razón de validez de contenido			
Conclusión:				

***IVC: Índice de validez de contenido**

****RVC: Razón de validez de contenido**

Cuadro consolidado de validez de la encuesta N° 02

RAZÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO				
	Especialista	N° de Especialistas	Ítems esenciales	IVC
ÍTEM 1	1	1	2	
ÍTEM 2	1	1	2	
		RVC	2	
IVC	Índice de validez de contenido			
RVC	Razón de validez de contenido			
Conclusión:				

***IVC: Índice de validez de contenido**
****RVC: Razón de validez de contenido**

Cuadro consolidado de validez de la encuesta N° 03

RAZÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO				
	Especialista	N° de Especialistas	Ítems esenciales	IVC
ÍTEM 1	1	1	2	
ÍTEM 2	1	1	2	
		RVC	2	
IVC	Índice de validez de contenido			
RVC	Razón de validez de contenido			
Conclusión:				

***IVC: Índice de validez de contenido**
****RVC: Razón de validez de contenido**