

Calidad en el servicio del organismo operador paramunicipal de agua potable, alcantarillado y saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí.

Quality in the service of the paramunicipal operating organization of drinking water, sewage and sanitation in Rioverde, San Luis Potosí.

DOI: <https://doi.org/10.58493/ecca.2022.1.1.06>

Rosa Isela Urbiola Rodriguez [1]

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2415-7697>
rosa.urbiola@uaslp.mx

CC BY-NC 4.0



María Edith Balderas Huerta [1]

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0502-8497>
edith.balderas@uaslp.mx

David González Díaz [1]

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8902-1681>
david.gonzalez@uaslp.mx

Fecha de recepción: 07/05/22
Fecha de aceptación: 20/09/22

Resumen

El objetivo de la presente investigación es evaluar la calidad del servicio del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí y determinar si tiene relación con las características sociodemográficas de los usuarios del servicio. Se trata de un trabajo con enfoque cuantitativo, correlacional de diseño transversal, al no tener acceso al dato del público objetivo se optó por el muestreo de conveniencia, no probabilístico. Se utilizó el cuestionario del modelo multidimensional SERVQUAL como instrumento para esta investigación, el cual se encuentra conformado por 22 ítems, dividido en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, así mismo se empleó como escala de medida, la escala de Likert de 5 puntos. Se concluyó que la calidad del servicio del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde es deficiente, ya que el nivel de satisfacción no superó la expectativa en cada una de las dimensiones del instrumento empleado en el presente estudio.

Palabras clave: Modelo SERVQUAL, Calidad del servicio, Expectativas, Satisfacción.

Abstract

The objective of this research is to assess the quality of the service of the Para-municipal Operator of Drinking Water, Sewerage and Sanitation in Rioverde, San Luis Potosí. This is a study with a quantitative, correlational approach with a cross-sectional design. As there was no access to data on the target audience, convenience sampling was chosen, not probabilistic. The SERVQUAL multidimensional model questionnaire was used as an instrument for this research, which is made up of 22 items, divided into 5 dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy, likewise it was used as a measurement scale, the 5-point Likert scale. It was concluded that the quality of the service of the Para-municipal Operator of Drinking Water, Sewerage and Sanitation in Rioverde is deficient, since the level of satisfaction did not exceed the expectation in each of the dimensions of the instrument used in the present study.

Keywords: SERVQUAL Model, Service Quality, Expectations, Satisfaction.

[1] Universidad Autónoma de San Luis Potosí

Para citar este artículo:

Urbiola, R., Balderas, M. & González, D. (2022). "Calidad en el servicio del organismo operador paramunicipal de agua potable, alcantarillado y saneamiento en Rioverde, San Luis potosí". Espacio Científico de Contabilidad y Administración-UASLP (ECCA) . Vol. 1, No. 1, pp. 82-97.

Introducción

La calidad percibida de los servicios de las empresas del sector privado ha sido ampliamente analizada (Berdugo-Correa, Barbosa-Correa y Prada-Angarita, 2016: 212), pero no así la calidad de los servicios públicos que prestan las administraciones municipales, estatales o federales. La calidad y el servicio son dimensiones que están relacionadas y se estudian para el beneficio y la satisfacción de las necesidades del hombre (Vargas y Aldana, 2014:9).

Relacionado con el tema de calidad, se habla de una diferencia entre el cumplimiento de expectativas del cliente y la satisfacción de sus necesidades al referimos al sector de los servicios respecto del área de operaciones de las empresas industriales. Resulta ser una limitación la medición de la calidad del servicio ofrecido a los clientes debido a la dificultad para emitir un juicio de algo intangible (Berdugo-Correa, et al., 2016: 212).

La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o ciudadano generan la calidad de los servicios, el estado lo efectúa a través de diferentes organismos y en sus reglas actuales. Sin embargo, la gestión de los gobiernos municipales para ofrecer calidad es deficiente en los diferentes países (Castillo-Salazar, Cárdenas-Murrieta y Palomino-Alvarado, 2020: 901).

En los últimos años, la necesidad por tener conocimiento acerca de la percepción de los ciudadanos por los gobiernos, políticas y servicios públicos se ha incrementado, las administraciones locales son las que muestran un mayor acercamiento a la población para conocer de cerca las demandas y exigencias en la prestación de servicios y la calidad (Hernández-Juárez y Pérez-Cervantes, 2013:1-2), por ende, el Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, conocido como SASAR por sus anteriores siglas, tiene la disposición de brindar un servicio a los usuarios de buena calidad cuando ellos entren a las instalaciones o requieren de sus servicios.

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, y determinar si tiene relación con las características sociodemográficas de los usuarios por medio de una investigación de tipo descriptivo y correlacional.

Hipótesis

H1. No existe relación entre la calidad del servicio percibido y las características sociodemográficas de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, SASAR.

H2. Existe relación entre la calidad del servicio percibido y las características sociodemográficas de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, SASAR.

Justificación

La presente investigación, aunque se encuentra delimitada a hacer uso solo del modelo SERVQUAL, para determinar la calidad del servicio del este Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, pretende como resultado recabar información que será útil para el diseño de nuevas estrategias enfocadas en la mejora del servicio y por consiguiente una buena percepción de la calidad del servicio.

Revisión teórica

La presente investigación, aunque se encuentra delimitada a hacer uso solo del modelo SERVQUAL, para determinar la calidad del servicio del este Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, pretende como resultado recabar información que será útil para el diseño de nuevas estrategias enfocadas en la mejora del servicio y por consiguiente una buena percepción de la calidad del servicio.

Marco referencial

En la ciudad de Rioverde S.L.P. se desarrolló una investigación la cual, tuvo como objetivo evaluar la calidad de los servicios que ofrece el mercado Cristóbal Colón de la Zona Conurbada de Rioverde, S.L.P., (Castro, 2015). Así como también determinar la relación existente entre la calidad del servicio, las expectativas de los usuarios y la satisfacción con las características sociodemográficas de estos. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional. Para este estudio se aplicó una encuesta personal a una muestra integrada por 196 usuarios. Fue un cuestionario autoadministrado, integrado por dos partes, una correspondiente al perfil sociodemográfico y la segunda constituida por los ítems correspondientes a la escala SERVQUAL. El cuestionario estuvo integrado por 20 variables mismas que están divididas en el servicio que espera recibir y servicio que recibió, para la medición se utilizó la escala de Likert de 5 ítems, en la cual especifica en nivel de acuerdo y desacuerdo. Dando como resultado que debido a que las expectativas de los usuarios son muy altas no se logra completar una plena calidad en los servicios que ofrece el Mercado Cristóbal Colón, sin embargo, se concluye que, si existe relación entre las variables sociodemográficas y las dimensiones calidad en el servicio, satisfacción y expectativa, debido a que existen relaciones con la mayoría de las variables que corresponden a estas dimensiones.

Otro estudio realizado en la ciudad de Rioverde S.L.P. tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio y la relación con la satisfacción percibida de los usuarios de Núcleo de Apoyo Fiscal (NAF), ubicado en la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM) de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), usando el modelo de medición de la escala SERVQUAL (Rodríguez, 2016).

El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal.

La muestra se integró de 138 encuestas con una participación del 86.9 %. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta misma que fue prediseñada y autoadministrada. El instrumento de medición utilizado fue la escala SERVQUAL en sus cinco dimensiones. La confiabilidad del instrumento se demostró a través del Coeficiente Alfa de Cronbach mostrando muy buena confiabilidad con un valor de 0.951 en satisfacción y expectativa de 0.979. Los resultados conseguidos muestran que existe calidad óptima del servicio en cada una de las dimensiones, en cuanto el análisis de las brechas entre la satisfacción y las expectativas, se obtuvo que en la dimensión de elementos tangibles se muestran todas las brechas con un valor negativo, seguido de la capacidad de repuesta con dos brechas con significancia negativa y finalmente la dimensión confiabilidad con una brecha negativa, en lo que respecta a las dimensiones de seguridad y empatía no se manifestaron brechas negativas (Rodríguez, 2016).

Por otra parte, un estudio denominado "Calidad del servicio en dos instituciones del sector público de salud en Rioverde, S.L.P.", realizado por Carreón (2016), se planteó como objetivo determinar la calidad del servicio percibida por los usuarios en dos instituciones del sector público de salud (IMSS e ISSSTE) en la ciudad de Rioverde. El estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, la muestra se integró por 200 usuarios, el instrumento de medición que se utilizó fue la denominada Escala SERVQUAL, que es una herramienta para medir la calidad de servicio mediante la diferencia de las evaluaciones de las satisfacciones y las expectativas de cinco dimensiones. La confiabilidad del instrumento se comprobó a través del coeficiente Alfa de Cronbach mostrando una buena confiabilidad con un valor de 0.943. Los resultados obtenidos demuestran que existe déficit de calidad de servicio en todas las dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La calidad del servicio es un tema de actualidad, sin embargo, son pocos los estudios o experiencias llevadas cabo para medir estos constructos en los servicios públicos que se ofrecen en el sector gubernamental. En el transcurso de la investigación se encontraron casos o antecedentes que se dan a conocer a continuación con el fin de contar con referencias para el presente trabajo.

Valenzo-Jiménez, Arroyo y Lázaro-López (2019) llevaron a cabo una investigación que tuvo como objetivo evaluar la calidad en el servicio del sistema de transporte público en la ciudad de Morelia, México. Para esta investigación se adaptó el modelo SERVQUAL que evalúa las percepciones y expectativas de los usuarios de un servicio mediante una escala de 5 puntos tipo Likert, con 5 variables: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. La aplicación se llevó a cabo en dos partes, las expectativas se cuestionaron antes del uso del transporte público y las percepciones después del uso de este.

El muestreo fue no probabilístico, la muestra consistió en 392 casos, repartidos en 14 rutas con 28 personas encuestadas en cada una de estas. Para el cuestionario se adaptó el sugerido por el modelo SERVQUAL, quedando en 6 variables y 24 ítems. Como resultado se encontró que existe un nivel medio de percepción de calidad y una alta brecha entre la expectativa y el servicio recibido.

La brecha más cercana a cero es la que representa mayor conformidad y se refiere a la entrega del servicio, por el contrario, la brecha más grande se encuentra en empatía, como la variable más mal rankeada y una de las más importantes para mejorar la calidad del servicio. Cada uno de los criterios usados para la evaluación representa un área de oportunidad para los responsables del transporte público en Morelia.

En 2014, Ibarra, Espinoza y Casas desarrollaron una investigación titulada "Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora". El estudio fue diseñado bajo un enfoque del tipo descriptivo, de diseño no experimental, transversal, y de correlación, además, se recolectaron datos a través de dos cuestionarios, estos fueron suministrados en cuatro hospitales públicos, todos ellos ubicados en la ciudad de Hermosillo, Sonora, concretamente se evaluó el servicio ofrecido en el área de urgencias, durante el periodo de febrero a abril del año 2014.

Los cuestionarios están conformados por 22 declaraciones que intentan recolectar y medir, a través de una escala significativa, las respuestas a las expectativas de un excelente servicio, se consiguieron las mediciones de las expectativas y las percepciones de los pacientes, se efectuó un análisis donde se compararon las percepciones y las expectativas del servicio por cada una de las 22 declaraciones. La población de estudio estuvo conformada por 456,209 personas de 18 años o más de edad, todos residentes de la ciudad de Hermosillo, Sonora, de acuerdo con el Censo Nacional de Población y Vivienda 2010 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

La muestra obtenida fue del tipo probabilística de acuerdo con la fórmula de tamaño muestral para poblaciones finitas y estuvo conformada por 384 pacientes que fueron atendidos en el área de urgencias de los hospitales públicos, a los cuales se les aplicó un cuestionario in situ, con una duración de la atención de no más de 24 horas, en alguno de los cuatro hospitales públicos existentes en la ciudad de Hermosillo, Sonora.

Se seleccionó al azar a los usuarios entrevistados y el mismo día de ingreso y permanencia en el área de urgencias les fueron aplicados los cuestionarios. Se les explicó a los pacientes el objetivo del estudio, y se aseguró la confidencialidad y privacidad de la información que ellos proporcionaron. Se aplicaron un total de 384 cuestionarios distribuidos entre los pacientes del servicio de urgencias, lo que equivale a una tasa de respuesta del 100.

Los resultados arrojaron que existen importantes diferencias entre el nivel de percepciones y expectativas que el paciente tiene sobre la calidad en el servicio, es decir, en cuatro de las cinco dimensiones de la calidad que fueron evaluadas por el paciente al momento de comparar lo esperado contra lo recibido, siendo éstas los elementos tangibles, empatía, seguridad y la más significativa en cuanto al resultado de su Índice de Calidad en Servicio (ICS), fue la capacidad de respuesta que las instituciones de salud pública tienen ante alguna urgencia que se presente.

En este caso, el ICS Global del área de urgencias del hospital público fue de -0.870, lo que indica que las percepciones están por debajo de las expectativas de los pacientes, por lo que se puede concluir que los pacientes reciben menos de lo que esperaban que el servicio les brindara. Respecto a la hipótesis de investigación y a los resultados obtenidos, se concluye que el ICS está directamente relacionado y de forma positiva con el índice de satisfacción general, en ese sentido, no se puede rechazar la hipótesis planteada.

Otra investigación titulada “Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY”, elaborada por Valencia y Berrones (2015) tuvo como objetivo elaborar un modelo de gestión SERVQUAL para facilitar la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de los establecimientos públicos en la empresa SYRY de la parroquia Chongón del cantón Guayaquil, provincia del Guayas, para llevar a cabo esta investigación se utilizaron los métodos descriptivo, cuantitativo y deductivo, se emplearon la encuesta y el cuestionario como instrumentos aplicados a los 355 miembros de la comunidad educativa de docentes y padres de familia, así como a 14 trabajadores operativos de SYRY, y, entrevistas a 8 directores de los planteles en estudio, los resultados más relevantes que fueron identificados se mencionan a continuación, existe una situación con los conserjes ya que el 79 % de la muestra seleccionada manifiesta haber tenido alguna discusión con ellos, quienes han sido poco amables en el trato a la comunidad educativa y el 60% de los casos sucedieron a la llegada a la escuela, se detectó también un déficit en la limpieza de los baños y exteriores, por su parte, el personal de SYRY indicó que la empresa no dispone de manuales de calidad ni de operaciones, aunado a esto, manifiestan que no han recibido la capacitación en aspectos que pueden afectar la calidad del servicio y que se incumple con la labor de supervisión, siendo lo más grave que los directores pueden pedir la no continuidad de esta organización en los planteles, como resultado se

planteó como alternativa para medir la calidad del servicio y optimización del proceso de toma de decisión en SYRY, la mejor elaboración y ejecución del modelo de gestión SERVQUAL, para mejorar continuamente la calidad del servicio de limpieza.

Marco conceptual

Calidad

López-Rey (2006) menciona que la calidad depende de las propiedades y características del producto o servicio, así mismo manifiesta que para que un producto o servicio se perciba de calidad, este deberá satisfacer las necesidades del consumidor, es decir, este, deberá cumplir especificaciones y requisitos, apto para su uso.

El concepto de calidad según diversos autores se presenta en la tabla 1. Se tomó como base el propuesto por Sosa (2011) para esta investigación en donde define que la calidad es lograr la satisfacción total del cliente haciendo el trabajo bien a la primera vez y siempre.

Tabla 1. Conceptualización de Calidad

Autor(es)	Concepto
Vargas y Aldana (2014)	Búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en el producto y en los seres humanos.
Kotler y Armstrong (2017)	La calidad se define como estar libre de defectos.
Stanton, Etzel y Walker (2007)	Grado en que un producto satisface las expectativas del cliente.
Sosa (2011)	Lograr la satisfacción total del cliente haciendo el trabajo bien a la primera vez y siempre.

Fuente: Elaboración Propia.

Servicio

Grande-Esteban (2013) menciona que toda actividad económica conduce a un producto, el cual puede ser un bien o un servicio, se podría decir que los bienes y los servicios son materializaciones de actividades distintas. Por lo tanto, un producto es algo que está disponible en el mercado para su adquisición, es decir para ser usado o consumido para satisfacer una necesidad, y este puede ser un objeto físico, un servicio, un lugar, una idea, etc.

La American Marketing Association (AMA), definió el término servicio en 1960, como actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrece a título oneroso o que se proporcionan junto con los bienes. Mas tarde, para 1981 se redefinió el concepto, quedando como “Los servicios son actividades que pueden identificarse aisladamente, esencialmente no tangibles que proporcionan satisfacción y que no se encuentran forzosamente atadas a la venta de bienes” (Grande-Esteban, 2013).

El concepto de servicio según diversos autores se presenta en la tabla 2. Se tomó como base la propuesta de Kotler y Armstrong (2017) para la presente investigación, quienes lo definen como una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta y, siendo esencialmente intangibles, no tienen como resultado la propiedad de algo.

Tabla 2. Conceptualización de Servicio

Autor (es)	Concepto
Kotler y Armstrong (2017)	Es una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta y, siendo esencialmente intangibles, no tienen como resultado la propiedad de algo.
Stanton, Etzel y Walker (2007)	Actividad identificable e intangible que es el principal objeto de una transacción destinada a proveer satisfacción de necesidades a los clientes.
Zeithaml, Bitner y Gremler (2009)	Los servicios pueden ser actos, procesos y desempeños proporcionados o coproducidos por una entidad o persona.
Lovelock y Wirtz (2009)	El servicio es una actividad económica que se ofrece de una parte a otra, estas actividades generalmente se basan en desempeños sustentados en el tiempo para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos o en otros bienes de los que los compradores son responsables.

Fuente: Elaboración Propia.

Calidad del Servicio

La calidad del servicio es conceptualizada basada en el paradigma de la disconformidad (Dolors-Setó, 2004). La calidad del servicio es definida como la diferencia entre el nivel del servicio esperado y la percepción del cliente sobre el nivel del servicio recibido (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988 citados por Dolors-Setó, 2004). Por su parte Grönos (1982) citado por Dolors-Setó (2004) sugiere dos dimensiones para el concepto calidad del servicio, siendo estas calidad técnica y calidad funcional, por su parte Parasuraman, Zeithaml y Berry proponen cinco dimensiones,

las cuales reflejan las características a tener en cuenta por los clientes cuando estos evalúan la experiencia del servicio.

En esta última conceptualización se supone que los clientes comparan sus expectativas con sus percepciones para cada uno de los criterios o dimensiones tomados en cuenta como clave en la experiencia del servicio: la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. En otras palabras, los clientes comparan lo que ellos esperaban recibir en cada una de las dimensiones planteadas (Dolors-Setó, 2004).

A continuación, se presenta en la tabla 3 la conceptualización del término calidad del servicio según diversos autores.

Tabla 3 Conceptualización de calidad del servicio

Autor (es)	Concepto
España (2003)	Expresa el valor que concede un usuario o grupo de usuarios con necesidades concretas al conjunto de propiedades, rapidez prestaciones versatilidad que presenta un determinado servicio
Parasuraman (1988)	Función de la discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre el servicio efectivamente recibido
Stanton, Etzel y Walker (2007)	Grado en que la oferta de un bien intangible satisface las expectativas del cliente
Santa Cruz, Collantes y Nauca (2020)	La calidad del servicio se refiere a la mejora de la experiencia del cliente, y esta está relacionada con la capacidad del personal para ofrecer un servicio de acuerdo con las expectativas y necesidades.

Fuente: Elaboración propia.

Modelo SERVQUAL

Entre el periodo de 1985 y 1994 Zeithaml, Berry y Parasuraman desarrollaron el modelo SERVQUAL, llamado también modelo de las brechas. Para 1985 los autores del modelo SERVQUAL identificaron 10 determinantes de la calidad del servicio, los cuales se listan a continuación: Fiabilidad, sensibilidad, competencia, acceso, cortesía, comunicación, credibilidad, confianza, conocimiento del cliente y tangibilidad. Estas dimensiones fueron reducidas a 5 para el año de 1988, y resultaron ser: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad del servicio y empatía (Ramírez, 2013).

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988) citados por Vargas y Aldana (2014) definen la calidad percibida del servicio como el juicio global del cliente acerca de la superioridad o excelencia del servicio, este resulta de comparar las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados obtenidos en la prestación del servicio. Para encontrar dichas brechas es necesario diagnosticar a partir de un análisis de las percepciones de los usuarios con el servicio percibido, para esto se utilizan las dimensiones del servicio que se presentan en la tabla 4 con sus descripciones (Vargas y Aldana, 2014).

Tabla 4. Dimensiones del modelo SERVQUAL

Dimensión	Descripción
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones.
Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.
Capacidad de respuesta	Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito.
Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.
Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.

Fuente: Vargas y Aldana (2014).

Por medio de las dimensiones y la relación entre percepciones y expectativa se va formando el modelo como es mostrado en la figura 1.

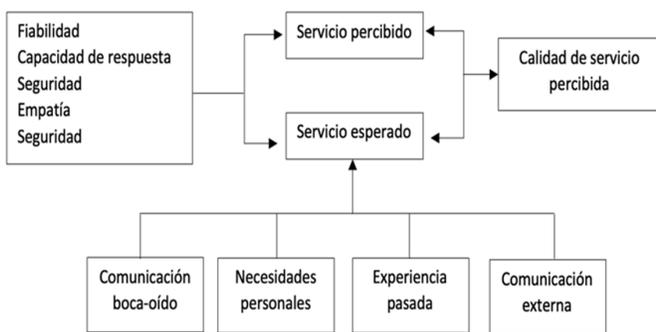


Figura 1. Modelo de Zeithaml, Berry y Parasuraman

Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993) citado por Vargas y Aldana (2014:286).

Uniando dimensiones, percepciones y expectativas se establecen las brechas, como se ilustra en la figura 2.

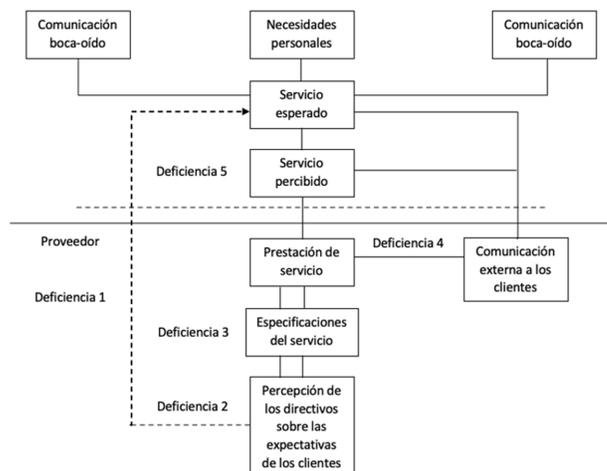


Figura 2. Modelo de análisis de las deficiencias

Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) citado por Vargas y Aldana (2014:287).

El modelo ilustrado en la figura 2 de Parasuraman, Zeithaml y Berry representa a la calidad en el servicio como un patrón de múltiples dimensiones en donde los autores concluyen que las percepciones de los clientes se ven afectadas por diferencias conocidas como brechas que se muestran en la posición del oferente. Se propone entonces la necesidad de examinar la relación que resulta entre la calidad del servicio que es percibida por el cliente y los factores que la determinan (Vargas y Aldana, 2014: 288).

El modelo se expresa como sigue:

- Brecha 5 = (brecha 1, brecha 2, brecha 3, brecha 4) en donde:
- Brecha 1: Diferencias entre las expectativas del cliente y las percepciones de la gestión de dichas expectativas.
- Brecha 2: Diferencia entre la percepción de la gestión y las especificaciones de la calidad del servicio.
- Brecha 3: Diferencia entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio actualmente entregado.
- Brecha 4: Diferencia entre el servicio entregado y lo que se le comunica sobre el servicio a los clientes.
- Brecha 5: Diferencia entre el servicio entregado y el servicio percibido.

Para cerrar, a partir de un diagnóstico se pueden analizar las brechas, este diagnóstico puede ser apoyado en las herramientas de calidad y servicio, así como en herramientas estadísticas o el modelo de Six Sigma. También podría utilizarse la herramienta QFD. Se puede originar los siguientes escenarios al analizar las discrepancias entre expectativas y percepciones relacionadas con las citadas dimensiones (Ramírez, 2013):

1. Exceso de calidad: se refiere a que las percepciones sobrepasen las expectativas, lo que significa que existen altos niveles de calidad.
2. Bajo nivel de calidad: sucede cuando las percepciones son inferiores a las expectativas y esto arroja un bajo nivel de calidad en el servicio también conocido como déficit de calidad.
3. Nivel modesto de calidad: este se presenta cuando las percepciones son iguales a las expectativas, entonces resultan niveles modestos de calidad en el servicio o calidad óptima.

Metodología

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo, ya que se busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio, 2014), en este caso descubrir la realidad de la calidad percibida por los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde y cuantitativa, porque se busca cuantificar los datos y, en general, aplicar alguna forma de análisis estadístico para así probar hipótesis (Malhotra, 2008). Y finalmente es correlacional, puesto que asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, (Hernández-Sampieri, et al., 2014). En el caso de la presente investigación se analizó la existencia de relaciones entre las variables de las dimensiones de la calidad y las características sociodemográficas de los usuarios del servicio.

La población fue no finita, compuesta por hombres y mujeres mayores de 18 años que hagan uso de los servicios del Organismo. Para definir el tamaño de la muestra, se aplicó el 95% de nivel de confianza con una probabilidad de éxito de 50 % y un error admisible de estimación de 7%; definiendo el tamaño de muestra a 196 usuarios del servicio, el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, de acuerdo con Grande y Abascal (2009), las unidades muestrales no se seleccionan al azar en el muestreo no probabilístico, esta se basa en parte en el juicio del entrevistador o del responsable de la investigación.

Como técnica se utilizó la encuesta, y el instrumento de medición fue la escala SERVQUAL de 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). El instrumento incluyó variables para medir aspectos sociodemográficos como: género, edad y ocupación. La validez del instrumento se determinó por contenido, conocido como el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide (Hernández-Sampieri et al., 2014). Se recurrió a la prueba de Alfa de Cronbach para analizar la confiabilidad del instrumento a través del programa SPSS versión 25.0, obteniendo 0.892, siendo esta aceptable. De acuerdo con Hair, Bush y Ortinau (2010) el coeficiente alfa de Cronbach es una técnica para tomar el promedio de los posibles coeficientes en cada mitad para medir la consistencia interna de las escalas multidimensionales, este valor puede ir de 0 a 1, y un valor menor a 0.6 indicaría consistencia interna de marginal a bajo, es decir no satisfactoria. Los datos recolectados fueron analizados con estadístico V de Cramer para resolver la hipótesis propuesta, siendo este uno de los estadísticos asociados con la tabulación cruzada y con técnicas de estadística descriptiva para el resto de los datos, utilizando el Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las ciencias sociales (IBM SPSS) versión 20.

De acuerdo con Malhotra (2008), la significancia estadística de la asociación de variables en tabulaciones cruzadas se mide generalmente usando chi cuadrada, la fuerza de asociación o el grado de relación se puede medir por medio del coeficiente de correlación de fi, el coeficiente de contingencia, el coeficiente de Lambda y la V de Cramer.

Esta última es una versión modificada del coeficiente de correlación fi, y se utiliza en tablas más grandes que las de 2 X 2. La V de Cramer se obtiene al ajustar fi al número de renglones o en todo caso al número de columnas de la tabla, esto dependerá de cuál de estos sea más pequeño. Los valores de V de Cramer estarán entre 0 y 1. Un valor grande de V solo indica un alto grado de asociación, y no la forma en que las variables están relacionadas.

Software como Gretl, SPSS, Minitab entre otros se basan en el valor de p o significancia observada para aceptar la asociación de las variables, tomando en cuenta que el valor de p es la probabilidad de obtener una estadística de prueba igual o más exacta que el resultado obtenido a partir de los datos de la muestra, dado que la hipótesis nula, H0, es realmente verdadera, es el mínimo nivel al cual H0 puede ser rechazada para un conjunto dado de datos (Levine, Krehbiel y Berenson y, 2014):

- Si el valor p es mayor o igual a 0.05 la hipótesis nula no es rechazada.
- Si el valor de p es menor que 0.05, la hipótesis nula es rechazada.

Por lo que de tener una significancia mayor o igual a 0.05, se aceptaría la H0 que indica que no existe asociación.

Resultados y Discusión

Análisis de las variables sociodemográficas

Género

En la tabla 5 y gráfico 1 se muestra la información de los encuestados en base al género, se puede apreciar que el 52% son del género femenino y el 48% restante son del género masculino.

Tabla 5: Género

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	femenino	102	52.0	52.0	52.0
	masculino	94	48.0	48.0	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

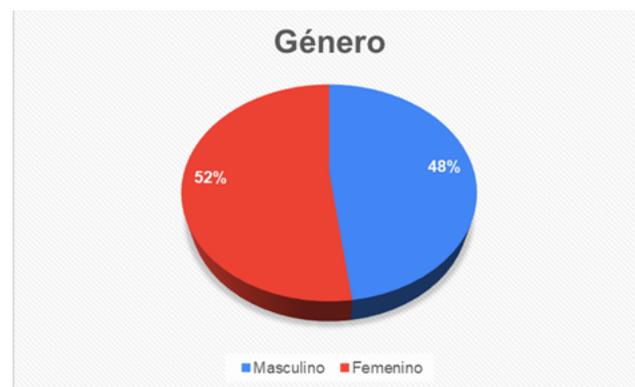


Gráfico 1: Género

Edad

En cuanto a la variable edad, se observa en la tabla 6 y el gráfico 2 que el 52.6% de estos datos se encuentran en un rango de edad entre los 17-30 años con lo cual se observa que la mayoría de los usuarios se encuentra en dicho rango, en este sentido se puede observar que el 34.7% de los usuarios tiene entre 31-44 años, así mismo el 8.2% son de rango de edad de 45-58 finalmente se aprecia que el 9% de los usuarios tienen entre los 59-72 o más.

Tabla 6: Edad

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	17 a 30	103	52.6	52.6	52.6
	31 a 44	68	34.7	34.7	87.2
	45 a 58	16	8.2	8.2	95.4
	59 a 72	9	4.6	4.6	100.0
Total		196	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

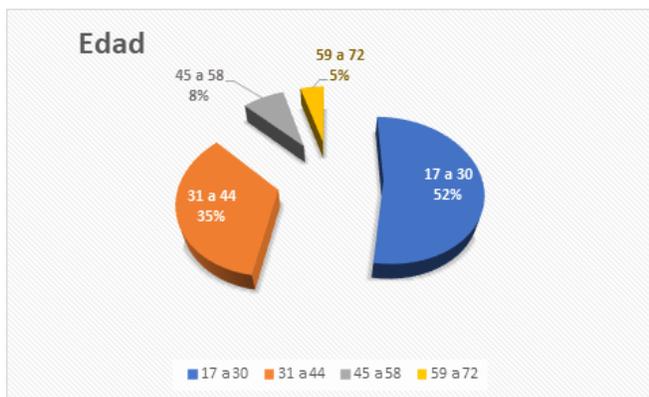


Gráfico 2: Edad

Ocupación

En cuanto a la variable ocupación, se observa en la tabla 7 y el gráfico 3 que el 16% de los usuarios son amas de casa, el 31.1% son empleados, el 8.1 son emprendedores, el 16.8% son estudiantes, el 3.6% no hacen nada y finalmente quienes ocupan el mayor porcentaje con un 32% son los profesionistas que acuden a realizar su pago.

Tabla 7: Ocupación

Ocupación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Ama de casa	16	8.1	8.1	8.6
Empleado	61	31.0	31.0	39.6
Emprendedor	16	8.1	8.1	47.7
Estudiante	33	16.8	16.8	64.5
Ninguno	7	3.6	3.6	68.0
Profesionista	63	32.0	32.0	100.0
Total	196	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.



Gráfico 3: Ocupación

Contrato Privado, Contrato Comercial, Ambos

Con respecto al contrato que tienen los encuestados se puede observar en la tabla 8 y gráfico 4 que 18 % de los usuarios no respondieron, un 33% tienen ambos contratos, el 15.2% tienen contrato comercial y finalmente quien ocupa la mayoría de los contratos con un 42.6% es el sector privado.

Tabla 8: Contrato

Contrato					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	N/A	18	9.1	9.1	9.1
	Ambos	65	33.0	33.0	42.1
	Contrato comercial	30	15.2	15.2	57.4
	Privado	84	42.6	42.6	100.0
	Total	197	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.



Gráfico 4: Contrato

Análisis Descriptivo

Calidad en los elementos tangibles

En el gráfico 5 se muestra como resultado que el déficit de calidad arroja un 55.1% como resultado, mientras que en la calidad óptima aparece un porcentaje de 24.5%, y por último un 20.4% resultó en derroche de calidad, lo anterior nos indica que sobre los usuarios encuestados un poco más de la mitad experimentaron un déficit de calidad. A continuación, se muestra la tabla 9 referida a la calidad de los elementos tangibles.

Tabla 9: Calidad de los elementos tangibles

Calidad elementos tangibles					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Déficit de calidad	108	55.1	55.1	55.1
	Calidad Optima	48	24.5	24.5	79.6
	Derroche de calidad	40	20.4	20.4	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

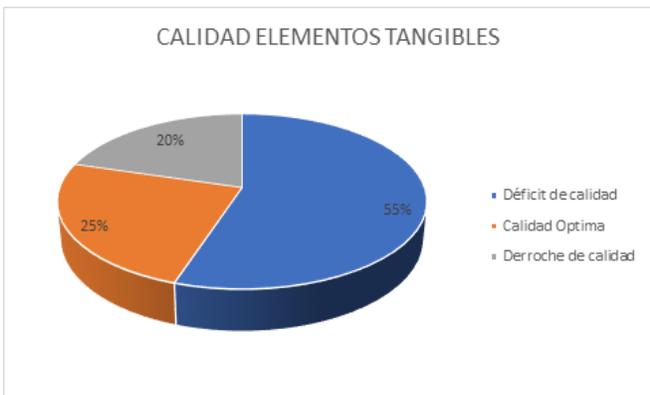


Gráfico 5: Calidad de los elementos tangibles

Calidad de fiabilidad

De acuerdo a los resultados en porcentaje a la calidad de fiabilidad sobre la encuesta realizada a los usuarios nos indica un déficit de calidad de un 55.6%, sin embargo el 31.6% de los usuarios nos indica que existe una calidad óptima, y finalmente un 12.8% con un derroche de calidad sobre el servicio esperado, esto se puede observar en la tabla 10 y gráfico 6.

Tabla 10: Calidad de fiabilidad

Calidad Fiabilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Déficit de calidad	109	55.6	55.6	55.6
	Calidad Optima	62	31.6	31.6	87.2
	Derroche de calidad	25	12.8	12.8	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

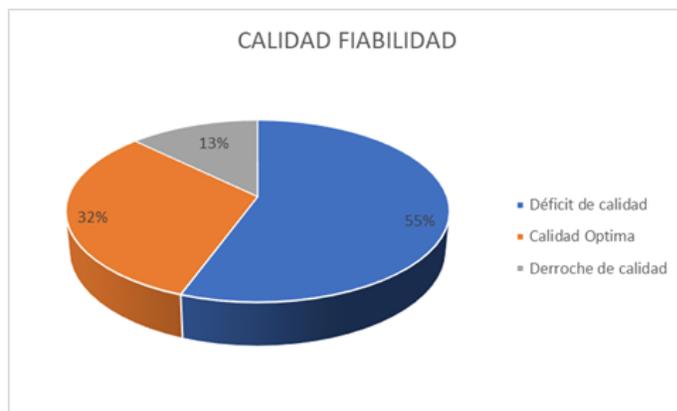


Gráfico 6: Calidad de Fiabilidad

Calidad de capacidad de respuesta

A continuación, en la tabla 11, así como en el gráfico 7 se presentan las percepciones obtenidas de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, (SASAR) respecto a la dimensión capacidad de respuesta. En primer lugar, se observa que 57.1% de los usuarios considera que hay un déficit de calidad, en seguida se aprecia que el 22.4% de éstos considera que sus expectativas han sido igualadas, por último, se aprecia que 20.4% de los encuestados considera que hay un derroche de calidad.

Tabla 11: Calidad capacidad de respuesta

Calidad Capacidad de Respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Déficit de calidad	112	57.1	57.1	57.1
	Calidad Optima	44	22.4	22.4	79.6
	Derroche de calidad	40	20.4	20.4	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

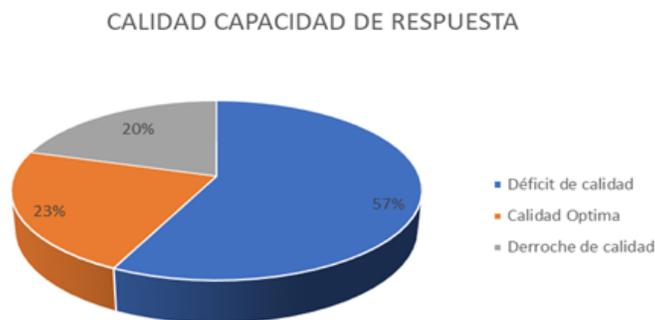


Gráfico 7: Calidad capacidad de respuesta

Calidad de empatía

Las percepciones de la calidad en base a los usuarios Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí (SASAR), en la dimensión seguridad se detallan en la tabla 12. Se muestra que 53.1% de los encuestados consideran estar insatisfechos con los servicios recibidos, 25.0% considera estar recibiendo lo que esperaban, mientras que 21.9% considera que los servicios otorgados han superado sus expectativas. Para observar dichos resultados de manera gráfica, ver el gráfico 8.

Tabla 12: Calidad de empatía

Calidad Empatía					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Déficit de calidad	104	53.1	53.1	53.1
	Calidad Optima	49	25.0	25.0	78.1
	Derroche de calidad	43	21.9	21.9	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

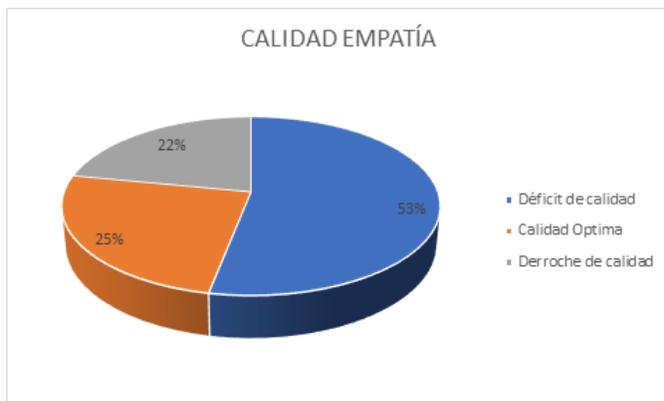


Gráfico 8: Calidad Empatía

Calidad de seguridad

A continuación, en la tabla 13 y gráfico 9 se muestran los porcentajes de las percepciones en relación con la dimensión empatía. Se aprecia que 51.0% de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí (SASAR), distinguen un déficit de calidad sobre los servicios, 31.6% perciben una calidad óptima mientras que 17.3% observan un derroche de calidad.

Tabla 12: Calidad de seguridad

Calidad Seguridad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Déficit de calidad	100	51.0	51.0	51.0
	Calidad Optima	62	31.6	31.6	82.7
	Derroche de calidad	34	17.3	17.3	100.0
	Total	196	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

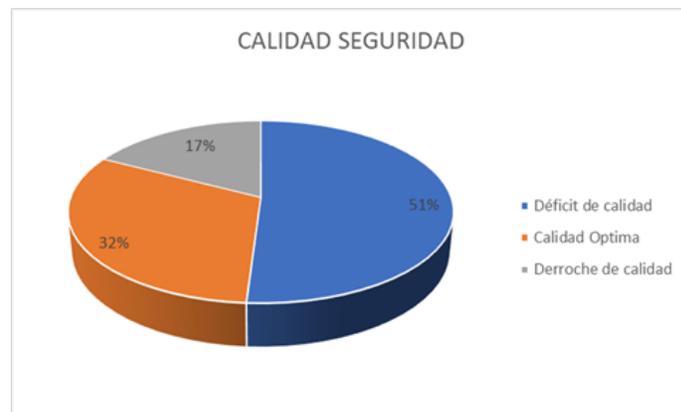


Gráfico 9: Calidad Seguridad

Análisis de la brecha de calidad del servicio por ítems

En la tabla 13 y gráfico 10 se presenta la brecha de la calidad del servicio por ítems, por lo tanto, se muestran las percepciones de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí (SASAR), de manera desglosada.

En primer lugar, en relación con la dimensión de elementos tangibles se observa que las expectativas de los usuarios no han sido superadas, en consecuencia, cada una de las brechas concernientes a dicha dimensión son negativas. En este sentido la brecha más amplia se presenta en la variable 1 (-0.505), en contraste la brecha en la que la diferencia es menor es la correspondiente a la variable 3 (-0.255).

Respecto a la dimensión fiabilidad se aprecia que casi todas las brechas son negativas. En la dimensión capacidad de respuesta se observan los resultados de las brechas que la conforman, las cuales son negativas.

Presentándose la diferencia mayor en la variable 5 (-0.408) por lo que se puede inferir que los usuarios se encuentran insatisfechos con la rapidez con la que los atienden los empleados Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí (SASAR), mientras que la brecha menor se encuentra en la variable 6 (-0.490), lo que indica que los usuarios se encuentran insatisfechos con la disposición de los empleados por atenderlos. Respecto a la dimensión seguridad se aprecia que todas las brechas que la componen son negativas. Se puede observar que 10 y 11, (-0.459) y (-0.459) se encuentran dentro del mismo rango, lo cual indica que el alumnado se encuentra insatisfecho con la confianza que les transmiten los empleados SASAR, así como, con el trato que estos les brindan. Finalmente, en la dimensión empatía se observa que también todas las brechas son negativas, siendo la variable 18 la brecha más amplia (-0.495) lo que indica que los empleados del SASAR no comprenden las necesidades específicas de los usuarios.

Tabla 13: Análisis de la calidad del servicio ítems

DIMENSIONES	ITEMS	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVA	BRECHA
Elementos Tangibles	1	4.00	4.51	-0.505
Elementos Tangibles	2	3.96	4.24	-0.281
Elementos Tangibles	3	3.99	4.25	-0.255
Elementos Tangibles	4	3.97	4.42	-0.449
Fiabilidad	5	3.89	4.30	-0.408
Fiabilidad	6	4.03	4.52	-0.490
Capacidad de Respuesta	7	4.02	4.33	-0.306
Capacidad de Respuesta	8	3.93	4.35	-0.413
Capacidad de Respuesta	9	3.90	4.39	-0.490
Capacidad de Respuesta	10	3.89	4.35	-0.459
Capacidad de Respuesta	11	3.87	4.33	-0.459
Empatía	12	3.96	4.32	-0.357
Empatía	13	3.97	4.31	-0.337
Empatía	14	3.94	4.35	-0.408
Empatía	15	3.93	4.32	-0.383
Empatía	16	3.69	4.22	-0.526
Empatía	17	3.86	4.33	-0.469
Seguridad	18	3.91	4.41	-0.495
Seguridad	19	3.87	4.36	-0.490
Seguridad	20	3.87	4.29	-0.418

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

Brecha de la calidad del servicio por ítems

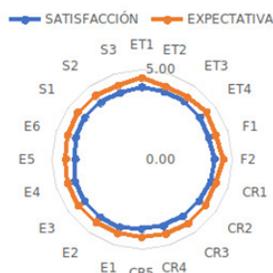


Gráfico 10: Brecha de la calidad del servicio por ítems

Medias de las dimensiones de Expectativas

En relación con la tabla 14, así como en el gráfico 11 se considera un índice mayor en la expectativa en la dimensión fiabilidad con una media de 4.4082 y la menor corresponde a empatía con un valor de media de 4.3061.

Tabla 14: Medias de las dimensiones de Expectativas

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Empatía	Seguridad
Números validos	196	196	196	196	196
Media	4.3546	4.4082	4.3469	4.3061	4.3520

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.



Gráfico 11: Medias de las dimensiones de expectativas

Medias de las dimensiones de satisfacción

De acuerdo con la tabla 15 y el gráfico 12 se considera un índice mayor en cuanto a la satisfacción con una media de 3.9821 correspondiente a los elementos tangibles y la menor corresponde a seguridad con un valor de media de 3.8844.

Tabla 15: Medidas de las dimensiones de satisfacción

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Empatía	Seguridad
Números validos	196	196	196	196	196
Media	3.9821	3.9592	3.9214	3.8929	3.8844

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.



Gráfico 12: Medias de las dimensiones de satisfacción

Análisis correlacional

H1: No existe relación entre la calidad del servicio percibido y las características sociodemográficas de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, SASAR.

H2: Existe relación entre la calidad del servicio percibido y las características sociodemográficas de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, SASAR.

Para comprobar la hipótesis 1, se utilizó la prueba estadística R de Pearson para comparar la edad, género, contrato y ocupación, con las dimensiones de calidad del servicio, siendo estas: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad. En la tabla 16 se presenta el resumen de las relaciones entre las dimensiones de la calidad del servicio y las características sociodemográficas.

Tabla 16: Resumen de las relaciones entre las dimensiones de la calidad del servicio y las características sociodemográficas.

Dimensiones de calidad de marca	Técnica estadística	Dimensiones de la calidad del servicio				
		Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Empatía	Seguridad
Edad	V de Cramer	V = 0.106 Sig = 0.621	V = 0.123 Sig = 0.433	V = 0.118 Sig = 0.488	V = 0.203 Sig = 0.013	V = 0.136 Sig = 0.299
Género	V de Cramer	V = 0.099 Sig = 0.328	V = 0.039 Sig = 0.860	V = 0.058 Sig = 0.720	V = 0.140 Sig = 0.147	V = 0.052 Sig = 0.766
Ocupación	V de Cramer	V = 0.146 Sig = 0.595	V = 0.113 Sig = 0.889	V = 0.185 Sig = 0.200	V = 0.293 Sig = 0.000	V = 0.229 Sig = 0.025

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados en SPSS versión 20.

Como conclusión se acepta la hipótesis nula que asegura que no existe relación entre la calidad del servicio percibido y las características sociodemográficas de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, SASAR., debido a que solamente se presentaron relaciones significativas entre las dimensiones Empatía con Edad y Empatía y Seguridad con Ocupación, y estas tres asociaciones indican que el resultado es moderado, es decir los campos están asociados moderadamente.

No hay coincidencia entre esta investigación y la desarrollada por Castro (2015) en la que como resultado se mostró satisfacción en los servicios recibidos, cabe hacer mención que en este caso en particular las expectativas de los usuarios fueron muy altas respecto a los servicios que ofrece el

Mercado Cristóbal Colón. Por otra parte se coincide con Carreón (2016) ya que el índice de percepción de la calidad del servicio global de dos instituciones de salud en el Municipio de Rioverde, S.L.L., muestra que ninguna de las dos presenta un valor óptimo de calidad en donde las brechas encontradas entre la satisfacción y las expectativas muestran que la dimensión más negativa es la capacidad de respuesta, y la dimensión de elementos tangibles mostró la brecha menos negativa, que aunque representa déficit de calidad es la más próxima a una óptima. En el caso de la presente investigación, los datos muestran que la brecha más negativa se encuentra en la dimensión de seguridad y la menos negativa en los elementos tangibles. El resultado de la presente investigación difiere del encontrado Ibarra, Espinoza, y Casas (2014) quienes desarrollaron una investigación en la que aplicaron el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora encontrando diferencia positiva entre las expectativas y la satisfacción en la mayoría de las dimensiones, siendo éstas los elementos tangibles, empatía, seguridad y la más significativa en cuanto al resultado de su índice de Calidad en Servicio (ICS), fue la capacidad de respuesta que las instituciones de salud pública tienen ante alguna urgencia que se presente.

Conclusiones

Con base a los resultados obtenidos con la presente investigación, se presentan a continuación las siguientes conclusiones. En respuesta a la pregunta ¿Cómo es la calidad del servicio del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, (SASAR)?, se puede concluir que no es buena, ya que el nivel de satisfacción se encuentra de manera negativa no superando la expectativa en cada una de las dimensiones del instrumento empleado en el presente estudio.

Se deduce que los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, (SASAR) se encuentran insatisfechos, sin embargo, respecto a la Satisfacción el valor más alto calificado por los usuarios del servicio fue los elementos tangibles con una media de 3.9821 y la menor calificación corresponde a seguridad con un valor de media de 3.8844.

Por lo tanto, en el análisis descriptivo, se analizó la brecha de calidad del servicio por ítems, donde se obtuvieron resultados insatisfactorios tomando en consideración lo mencionado por Ramírez (2013) podemos decir que Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, (SASAR) ofrece un bajo nivel de calidad en su servicios, ya que este se presenta cuando las percepciones son inferiores a las expectativas y a este también se le conoce como déficit de calidad.

Las expectativas que tienen los usuarios del servicio del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí son altas, por lo tanto, no esperan recibir un servicio de calidad deficiente y para alcanzar el nivel de expectativa se requiere de más acciones por parte de los prestadores del servicio del organismo.

En relación con la hipótesis planteada en donde se indica que “Existe relación entre la satisfacción del servicio percibido y las características sociodemográficas de los usuarios del Organismo Operador Paramunicipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento en Rioverde, San Luis Potosí, SASAR”, se llevó a cabo el análisis de las relaciones entre las dimensiones de la calidad del servicio y las características sociodemográficas, aceptando la hipótesis nula, debido a que solamente se presentaron relaciones significativas entre las dimensiones Empatía con Edad y Empatía y Seguridad con Ocupación y las relaciones entre estas variables fueron moderadas.

Bibliografía

- Berdugo-Correa, C., Barbosa-Correa, R., & Prada-Angarita, L. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. *DYNA*, 212-221.
- Carreón, P. (Febrero de 2016). Calidad del servicio en dos instituciones del sector público de salud en Rioverde, S.L.P. [Tesis de Licenciatura]. México: Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media-UASLP.
- Castillo-Salazar, R., Cárdenas-Murrieta, M., & Palomino-Alvarado, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina*, 898-913.
- Castro, L. (2015). Calidad de los servicios que ofrece el mercado Cristobal Colón de la Ciudad de Rioverde, S.L.P. [Tesis de Licenciatura]. México: Unidad Académica Multidisciplinaria de la Zona Media-UASLP.
- Dolors-Setó, P. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. España: ESIC.
- España, C. (2003). Servicios avanzados de telecomunicaciones. España: Díaz de Santos.
- Grande, I., & Abascal, E. (2009). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. España: ESIC.
- Grande-Esteban, I. (2013). Marketing de los servicios. Madrid: ESIC.
- Hair, J., Bush, R., & Ortinau, D. (2010). Investigación de mercados en un ambiente de información digital. México: McGraw-Hill.
- Hernández-Juárez, J., & Pérez-Cervantes, B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales Un análisis de la Percepción Ciudadana. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 1-18.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Ibarra, L., Espinoza, B., & Casas, V. (2014). Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio de los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora. *Tecnociencia Chihuahua*, 98-108.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). Fundamentos de Marketing. México: Pearson Education.
- Levine, D., Krehbiel, T., & Berenson, M. (2014). Estadística para Administración. México: Pearson.
- López-Rey, S. (2006). Implantación de un sistema de calidad. Los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización. España: Ideaspropias Editorial.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). Marketing de los servicios. México: Pearson Education.
- Malhotra, N. (2008). Investigación de mercados. México: Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-ítem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Ramírez, A. (2013). Calidad del servicio en los restaurantes de comida rápida en Puerto Ordaz, Venezuela. Caso: Makumba Pizza-Café. *Strategos*, 45-61.
- Rodríguez, M. (2016). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del núcleo de apoyo fiscal de la UAM Zona Media de la UASLP en la Ciudad de Rioverde, S.L.P. [Tesis de Licenciatura]. México: Unidad Académica Multidisciplinaria de la Zona Media-UASLP.
- Santa Cruz, M., Collantes, Á., & Nauca, E. (2020). Estrategias de calidad de servicio para la satisfacción del cliente de una empresa privada. *Epistemia*, 1-10.
- Sosa, D. (2011). Administración por calidad. México: Limusa.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). Fundamentos de Marketing. México: McGraw-Hill.
- Valencia, E., & Berrones, M. (2015). Aplicación del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY [Tesis de Licenciatura]. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil.
- Valenzo-Jiménez, M., Arroyo, J., & Lazaro-López, D. (2019). Aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio de transporte público en Morelia, México. *DYNA*, 66-74.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). Calidad y servicio Conceptos y herramientas. Colombia: ECOE Ediciones.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). Marketing de los servicios. México: McGraw-Hill.