



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

Identificar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de agua y drenaje municipal

Laura Leticia Gaona Tamez.¹
*Rosa Hilda Hernández Sandoval**
*Gabriel Aguilera Mancilla***

RESUMEN

La falta de seguimiento y evaluación de los servicios públicos dificultan el que se pueda determinar el nivel de satisfacción en los consumidores, por lo que resulta clave conocer la percepción del usuario respecto a los servicios ofrecidos. El objetivo de la investigación es conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece SIMAS Monclova-Frontera. Para recabar la información se aplicaron cuatro instrumentos: cajero automático, atención 073, averías y buzón de sugerencia a 341 usuarios de los 3,000 que acuden en el mes, el resultado sobresaliente es que los usuarios no conocen la ubicación de los cajeros automáticos, los reportes se convierten en quejas que van al buzón y menos de la mitad se atienden en el plazo establecido. Es necesario atender las áreas de oportunidad para mejorar la calidad de los servicios, lo que dará como resultado un incremento de satisfacción.

Palabras clave: Satisfacción, usuarios, servicios.

Abstract

The lack of monitoring and evaluation of public services makes it difficult to determine the level of satisfaction in consumers, so it is key to know the user's perception of the services offered. The objective of this research is to know the level of satisfaction of users with respect to the services offered by SIMAS Monclova-Frontera, to collect the information four instruments were applied: ATM, call 073, breakdowns and suggestion box to 341 users of 3,000 who come in the month, the outstanding result is that users do not know the location of the ATMs, the reports become complaints that go to the mailbox and less than half are attended to within the established deadline. It is necessary to address the areas of opportunity to improve the quality of services, which will result in an increase of satisfaction.

Keywords: Satisfaction, users, Services.

¹ **Universidad Autónoma de Coahuila. Facultad de Contaduría y Administración Unidad Norte.

Introducción

Es trascendental enfatizar que las dependencias que brindan un servicio están más comprometidas a trabajar para ser reconocidas por sus clientes, teniendo como base la calidad en sus operaciones diarias (Reboloso- Pacheco, 2004). Al realizar una investigación de la percepción de los consumidores respecto a la calidad se ve si los cambios ejecutados por la entidad para dar un mejor servicio han impactado de forma positiva en la satisfacción de los clientes (Dorado-Suarez, 2006). La satisfacción dará como consecuencia de la gestión de la calidad; pero la falta de seguimiento y evaluación de los servicios públicos dificultan el que se pueda determinar el nivel de satisfacción en los consumidores, por lo que resulta clave conocer la percepción del usuario respecto a los servicios ofrecidos.

Toda organización gubernamental debe caracterizarse por brindar buena atención y servicio a sus usuarios, por lo que resulta indispensable medir el nivel de satisfacción de los consumidores, El Sistema Intermunicipal de agua y Saneamiento Monclova-Frontera (SIMAS) como organismo gubernamental necesitan que una institución externa evalúe el grado de satisfacción de sus usuarios en relación a todos los servicios que brinda a través de la atención personalizada, la atención telefónica, el cajero, el buzón de quejas y sugerencias, con el objetivo de conocer si los usuarios están satisfechos con los servicios y la atención recibida, porque de ello depende su acreditación del sistema de calidad

De acuerdo con los requerimientos de SIMAS se diseñaron cinco instrumentos de investigación: atención a usuarios, cajero automático, atención 073, averías y buzón de sugerencia para ser aplicados a una muestra representativa de los usuarios de estos servicios entre los meses de junio, julio y agosto del 2021, con el fin de obtener la información y estar en condiciones de presentar los resultados al personal de SIMAS.

La presente investigación, solo se enfocará a los instrumentos de cajero automático, atención 073, averías y buzón de quejas y sugerencias los cuales fueron aplicados a la muestra, y una vez concluida la aplicación se estuvo en condiciones para hacer el análisis de los resultados.

En relación a lo antes mencionado y al problema de la investigación, que es mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de Simas para tener condiciones que permitan acreditar los sistemas de calidad, el objetivo de este trabajo de investigación es conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece SIMAS Monclova-Frontera, y así a través del usuario, que es el cliente, poder estar en condiciones de detectar las áreas de oportunidad que son necesarias de atender.

La investigación está constituida de la siguiente manera: marco teórico que muestra la bibliografía referente al tema de investigación, en la sección de metodología, posteriormente se presentan los apartados de resultados, conclusiones y referencias bibliográficas.

Revision literaria

Satisfacción en el servicio

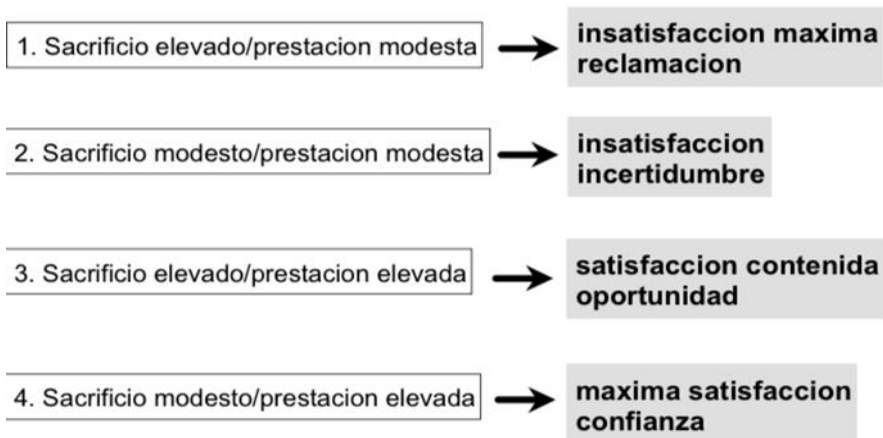
El concepto satisfacción del usuario obtiene una valiosa notoriedad en los años 80, normalmente se presenta unida a otros dos conceptos: la calidad y la evaluación. Desde esa fecha estos términos se han ido aplicando a la realidad, como había pasado anteriormente en otras entidades de servicios como, hospitales, bancos, universidades e instancias gubernamentales. Los tres elementos se presentan seguidamente, es decir, se realiza la evaluación para emplear la calidad y obtener con esto la satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario es definida por el modelo cognitivo como una contestación por parte de los consumidores en cuanto a la diferencia entre las expectativas y la ganancia percibida del producto consumido (Oliver, 1980). Hunt (1977) menciona que la satisfacción es una valoración que estudia si una práctica de compra es tan buena como se anhelaba. Esta forma ve a la satisfacción como una estimación de tipo cognoscitivo, donde el usuario examina y valora de forma razonada los distintos aspectos del servicio en base a un patrón de comparación.

Los usuarios detectan distintos niveles de satisfacción a partir de la composición de dos aspectos, la prestación del servicio y sacrificio, tal como se muestra en la Figura 1: Niveles de satisfacción; estos niveles son: a) Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta: estos factores causan una insatisfacción máxima o nivel mínimo de satisfacción, por lo que el usuario valora de forma negativa el servicio, lo que da como resultado que no desee repetir la experiencia. b) Sacrificio modesto/prestación modesta: Produce insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, por lo que no se conocerá si el usuario repetirá la experiencia. c) Sacrificio elevado/prestación elevada: Se crea una satisfacción contenida, por lo que el juicio es prudentemente positivo. d) Sacrificio modesto/prestación elevada: Presume un máximo nivel de satisfacción, el juicio es puramente positivo por lo que se concede una máxima confianza en que el servicio se repetirá.

Figura 1: Niveles de Satisfacción

NIVELES DE SATISFACCION



Fuente: (Rey-Martin, 2000)

Calidad en el servicio

Para Vásquez (2007) la calidad debe ser entendida por el personal que administra o dirige las organizaciones, como el buscar lograr la satisfacción del cliente mediante el establecer los requisitos y el cumplimiento de estos a través de métodos eficaces. Morales (2009) define la calidad del servicio como un componente elemental que permitirá la creación de mecanismos que ayuden al cumplimiento de las metas en las entidades. Por su parte Berry (2004) afirma que la calidad de servicio se basa en los principios del liderazgo y la prestación del servicio de forma colectiva lo que ayuda de manera eficaz en la conservación de los clientes.

Aguilar y Vargas (2010) señalan que las características para la prestación de servicios de calidad:

- Es un proceso más que un producto.
- Los servicios no se pueden almacenar.
- Los servicios no pueden ser supervisados de manera rigurosa como los productos.
- La calidad final de los servicios no se puede valorar preventivamente.
- La materia prima principal de un proceso de servicio es la información.

Sancho (2002), la calidad se genera cuando los servicios públicos se adecuan a las exigencias de los usuarios con la intención de cubrir las necesidades relacionadas a los servicios recibidos. También está relacionado al trato brindado por los empleados que dan el servicio y el alcance en la respuesta de las solicitudes de la ciudadanía de parte de las instituciones de gobierno.

El objetivo de la administración pública es optimizar la forma de prestar los servicios intentando entender cuáles son las prioridades y necesidades de la población y en función de estas modificar los procedimientos administrativos. La calidad de los servicios públicos se ubica en tres rumbos de beneficio público: primero es la satisfacción de las necesidades de los usuarios, el segundo es la calidad de la atención y el tercero el tiempo de duración del servicio, como se muestra en la figura 2 calidad de los servicios públicos.

Figura 2: Calidad de los servicios públicos

Calidad de los servicios públicos.

Satisfacción de las necesidades de los usuarios	Calidad de la atención	Duración del servicio
Servicios ofertados	Calidad/información	Tiempo/espera
Facilidad de acceso	Actitud/empleados	Tiempo/atención
Costo/ servicios	Capacidad técnica/empleados	Horario/atención
Infraestructura	Procesos adecuados	
Resultados		

Fuente: (Villa-Sanchez, 2017)

Antecedentes SIMAS

SIMAS Monclova – Frontera es el sistema de Agua y Saneamiento que abastece a los habitantes de estos municipios proporcionando servicios de agua, alcantarillado y saneamiento, para uso comercial, doméstico e industrial.

SIMAS es un organismo público descentralizado intermunicipal para los municipios de Monclova y Frontera Coahuila, con personalidad jurídica y patrimonio propios. Fue creado por el Decreto 300 y publicado en el Diario Oficial (DOF) el 31 de agosto de 1993, por el entonces gobernador del Estado De Coahuila el C. Lic. Eliseo Francisco Mendoza Berrueto (DOF, 1993).

Este organismo, tiene como objeto “administrar, operar, conservar, mantener, construir y rehabilitar el sistema de agua potable, agua desalada, drenaje, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, correspondiente a los municipios de Monclova y Frontera, Coahuila, así como fijar y cobrar tarifas que se generen por la prestación de dichos servicios (DOF, 1993).

La misión de SIMAS es suministrar servicios de agua, alcantarillado y saneamiento para el uso en las casas, los comercios y la industria, de buena calidad, costo prudente, de manera eficiente y efectiva. Su visión es ser un excelente sistema de agua y saneamiento, con reconocimiento por su alta capacidad e innovación constante, la confiabilidad de sus trabajadores y la confianza de los ciudadanos.

metodología

Para lograr del objetivo trazado en la presente investigación se empleó el método cuantitativo. Este enfoque utiliza la compilación de datos con base en la medición numérica y al análisis estadístico con el objeto de identificar y establecer patrones de comportamiento en el fenómeno objeto de estudio.


De acuerdo con Hernández- Sampieri et al (2010) se utilizó el método estadístico-analógico para enunciar cuantitativamente las relaciones que presentan las variables que integran el objeto de estudio y conseguir conclusiones partiendo de los resultados evolución obtenidos en relación a la variable de satisfacción en la organización objeto de estudio a partir de la atención que se brinda a los usuarios.

En este tema el diseño de la investigación constituirá el plan para conocer la satisfacción de los usuarios respecto a los diferentes servicios que ofrece el organismo descentralizado Sistema Intermunicipal de Agua y Saneamiento de Monclova-Frontera (SIMAS).

El instrumento se aplicó a un total de 341 usuarios de SIMAS Monclova y Frontera entre los meses de junio a agosto. La muestra se calculó de un universo de 3,000 usuarios promedio que se presentan en el mes en la sucursal de Juárez, que es la más concurrida a solicitar algún tipo de atención.

En la figura 3 se muestra el cálculo del tamaño de la muestra utilizando la calculadora de muestra (MARKETING A. E., 2009) tomando como tamaño de población 3,000 usuarios, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, arroja una un tamaño de muestra de 341.

Figura 3: Calculadora de muestra.



asesoría económica & marketing S.C.
asesoria Economica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error: 10%
Nivel de confianza: 99%
Tamaño de Poblacion: 3000
Calcular

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 3000

Tamaño de muestra: 341

Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
Z= Nivel de confianza deseado
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{(z^2(p \cdot q))}{N}}$$

Fuente: (MARKETING A. E., 2009)

Para el alcanzar este objetivo se realizó una investigación descriptiva y de campo, en la que se emplearon cuatro instrumentos de investigación o cuestionarios, para poder medir el nivel de satisfacción de los usuarios de SIMAS en relación a los servicios ofrecidos por la dependencia. Se empleó una escala tipo Likert (1997) con 3 opciones de respuesta: A. Bueno; B. regular; C. Malo.

Las encuestas se aplicaron de manera presencial a los usuarios que acudían a las distintas sucursales con las que cuenta SIMAS entre los meses de junio, julio y agosto. Se diseñaron 5 instrumentos de: atención a usuarios, cajero automático, atención 073, averías y buzón de sugerencias. Cada uno fue aplicado a 341 usuarios de acuerdo a la muestra calculada. Esta investigación se limita a las encuestas de cajero automático, atención 073, averías y buzón de sugerencias.

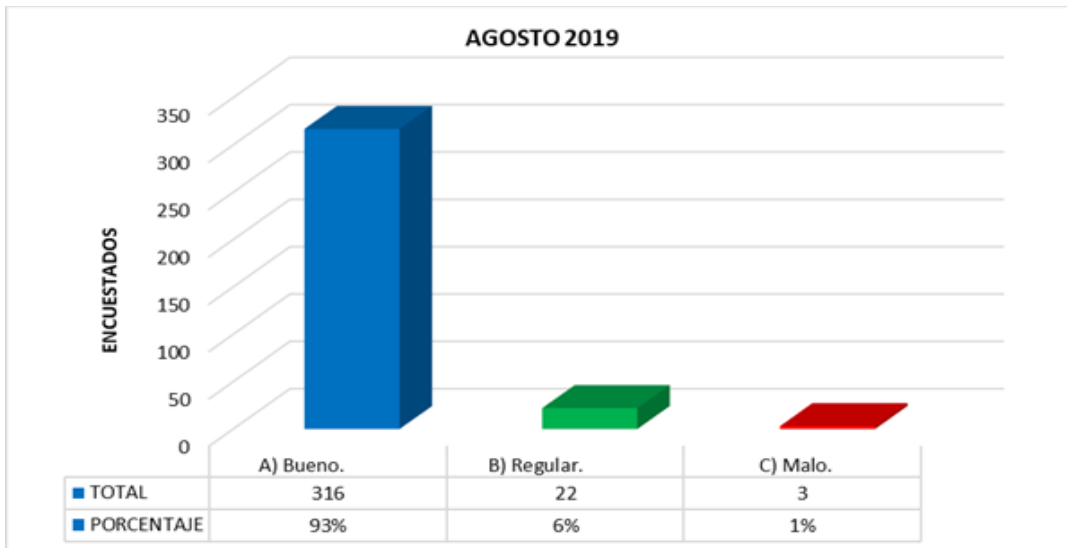
análisis y discusión de resultados

Una vez aplicados los instrumentos se procedió a alimentar en la base de datos del programa Excel para obtener los resultados y proceder al análisis e interpretación de las variables. Los resultados que arrojaron los instrumentos de investigación de cajero automático, atención 073, averías y buzón

de quejas y sugerencias aplicado a la muestra se presentan a continuación:

Cajero Automático

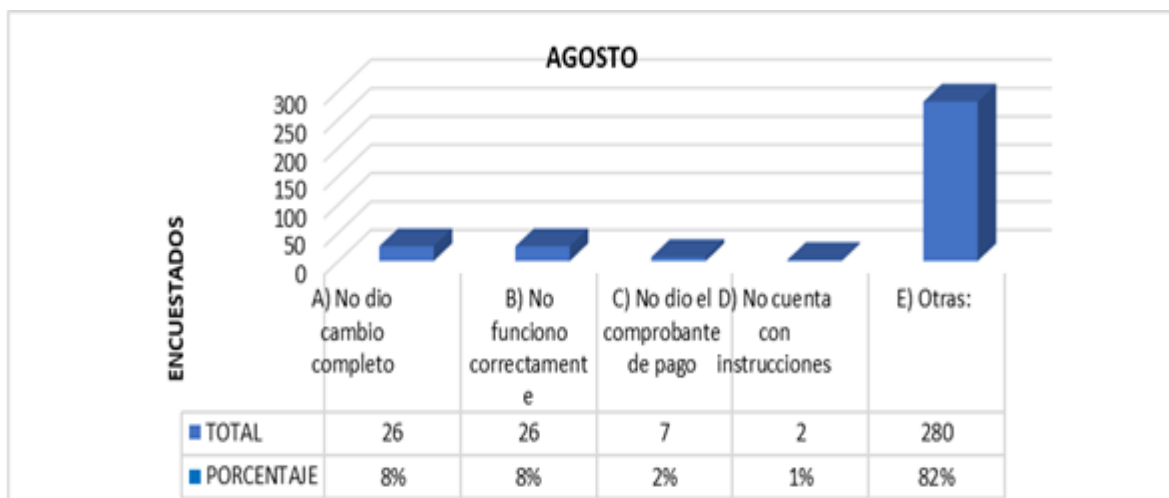
Figura 4: Consideración del servicio recibido



Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica muestra como considera el servicio del cajero automático, se identifica que 316 de los 341 usuarios encuestados lo consideran bueno; es decir, que los cajeros estuvieron funcionando adecuadamente, aunque existen áreas de oportunidad para mejora.

Figura 5: Dificultades en el usar del cajero



Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica muestra las dificultades que se han presentado al usar el cajero. En el

caso de la opción de otras, se refiere a que los usuarios no tuvieron ningún problema con el cajero, observándose en el mes de agosto que el 82% no tuvo dificultades.

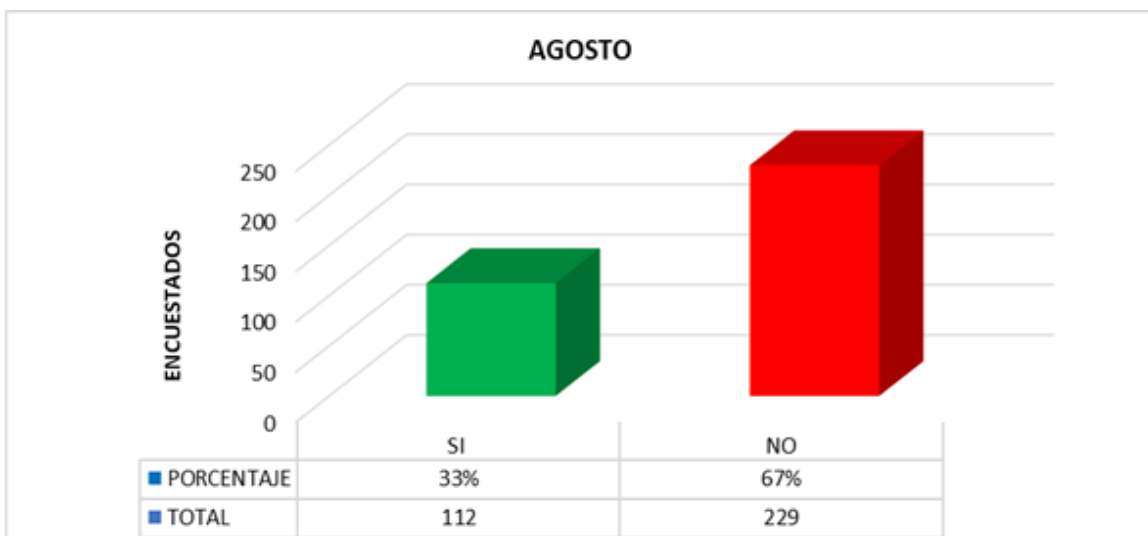
Figura 6: Ubicaciones de cajeros automáticos de Simas que conoce



Fuente: Elaboración propia

De los 341 usuarios encuestados 206 conocen solo una ubicación cajero automático de las cuatro existentes y es la de la oficina matriz, por lo que aquí existe una gran área de oportunidad en la difusión de los cajeros automáticos con los que cuenta Simas para el servicio de sus usuarios.

Figura 7: Cajero fuera de servicio



Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica muestra si ha encontrado el cajero fuera de servicio. De los 341 usuarios encuestados 112 mencionan que se encontró el cajero fuera de servicio, lo que representa el

33% de la muestra, este resultado muestra que existe un área de mejora en este rubro.

Atención 073

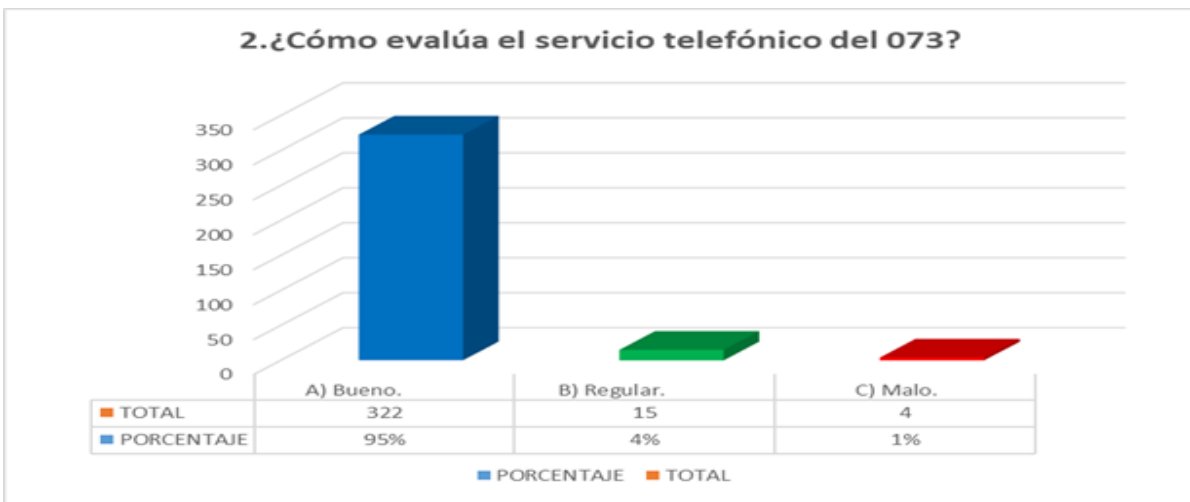
Figura 8: Tipo de reporte



Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica muestra los tipos de reportes realizados. Se identifica que el trámite más repetitivo fue falla o fuga de agua/drenaje con 207 de los 341 usuarios encuestados, lo que representa el 61% de la muestra

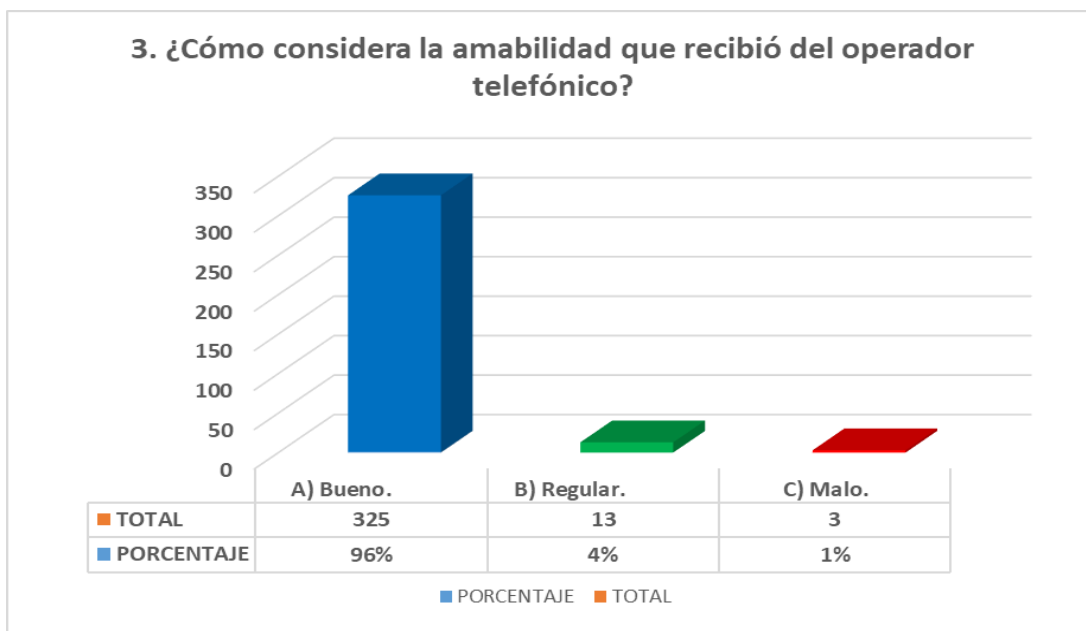
Figura 9: Evaluación servicio 073



Fuente: Elaboración propia

En esta grafica donde se muestra el servicio telefónico 073, se obtiene que fue evaluado como bueno con el 95% que corresponde a 322 usuarios encuestados.

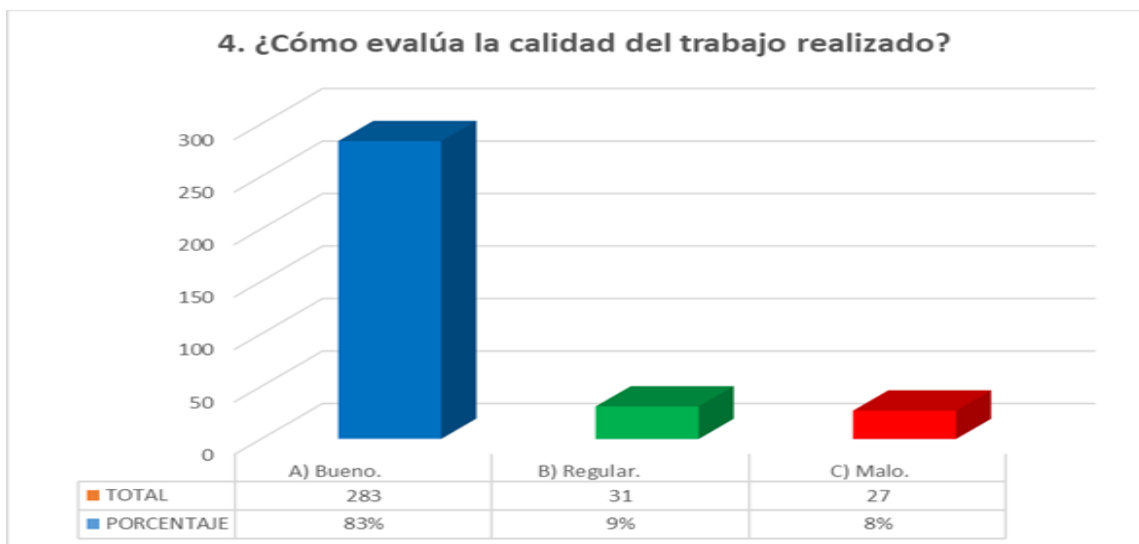
Figura 10: Amabilidad del operario telefónico



Fuente: Elaboración propia

Esta grafica muestra el servicio la amabilidad que recibió del operador telefónico y fue evaluada como bueno con el 96% que corresponde a 325 usuarios encuestados.

Figura 11: Evaluación trabajo realizado



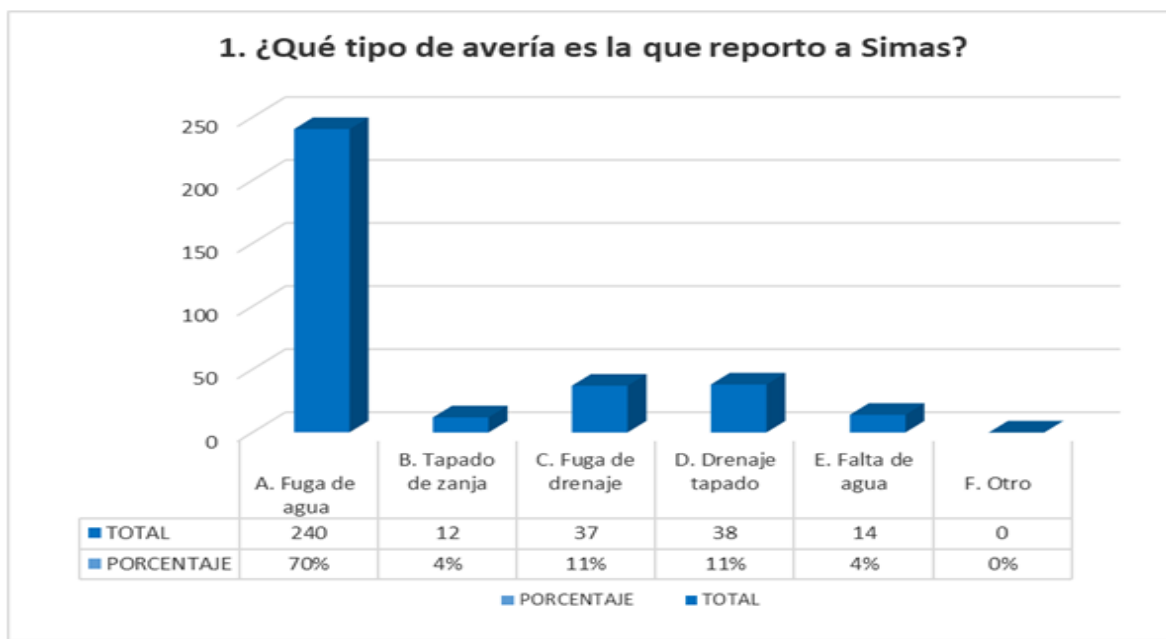
Fuente: Elaboración propia

Esta gráfica muestra la evaluación del conocimiento del operador telefónico de Simas

y fue evaluado como bueno con el 94%, que corresponde a 319 usuarios encuestados.

Averías

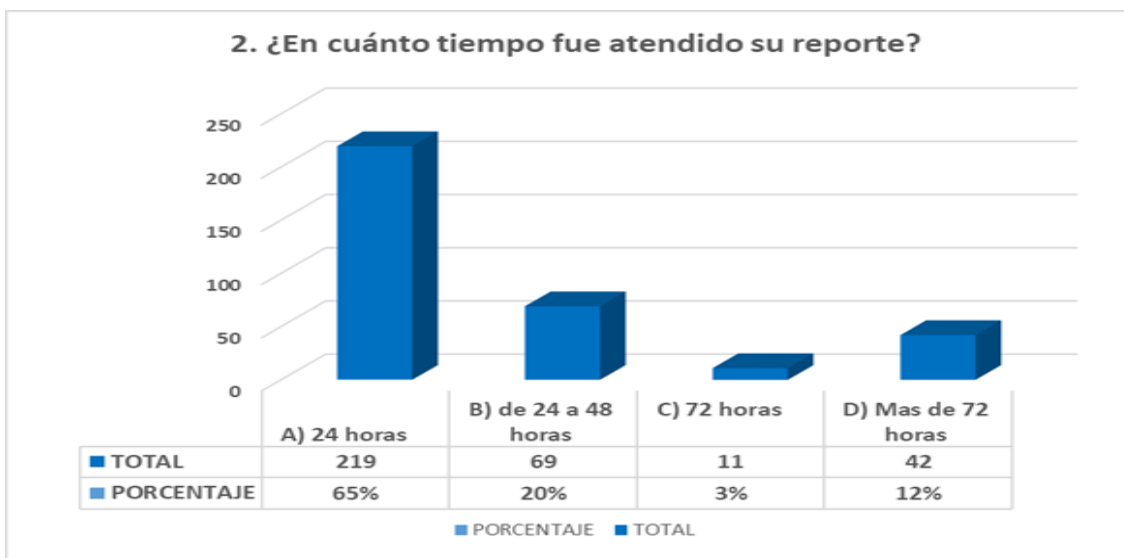
Figura 12: Tipo de avería reportada



Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica de tipo avería, se identifica que la fuga de agua es la avería más significativa con un reporte de 240 de los 341 usuarios encuestados, lo que representa el 70% de la muestra.

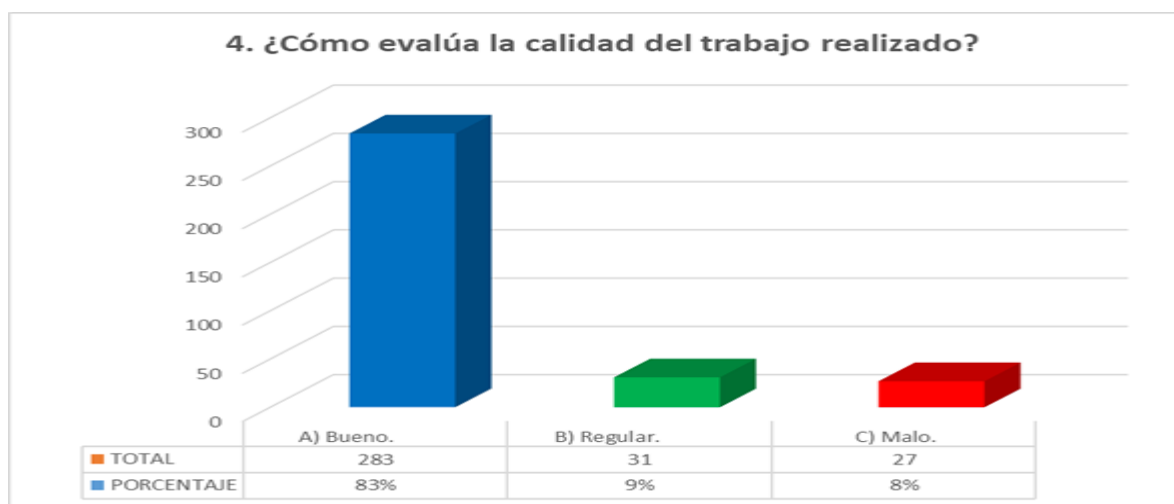
Figura 13: Tiempo de atención al reporte



Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica de cuánto tiempo fue atendido su reporte, se muestra que 219 reportes de los 341 fueron atendidos en menos de 24 horas lo que representa un 64% de la muestra. Es decir que está dentro del parámetro que ofrece SIMAS.

Figura 14: Calidad del trabajo realizado



Fuente: Elaboración propia

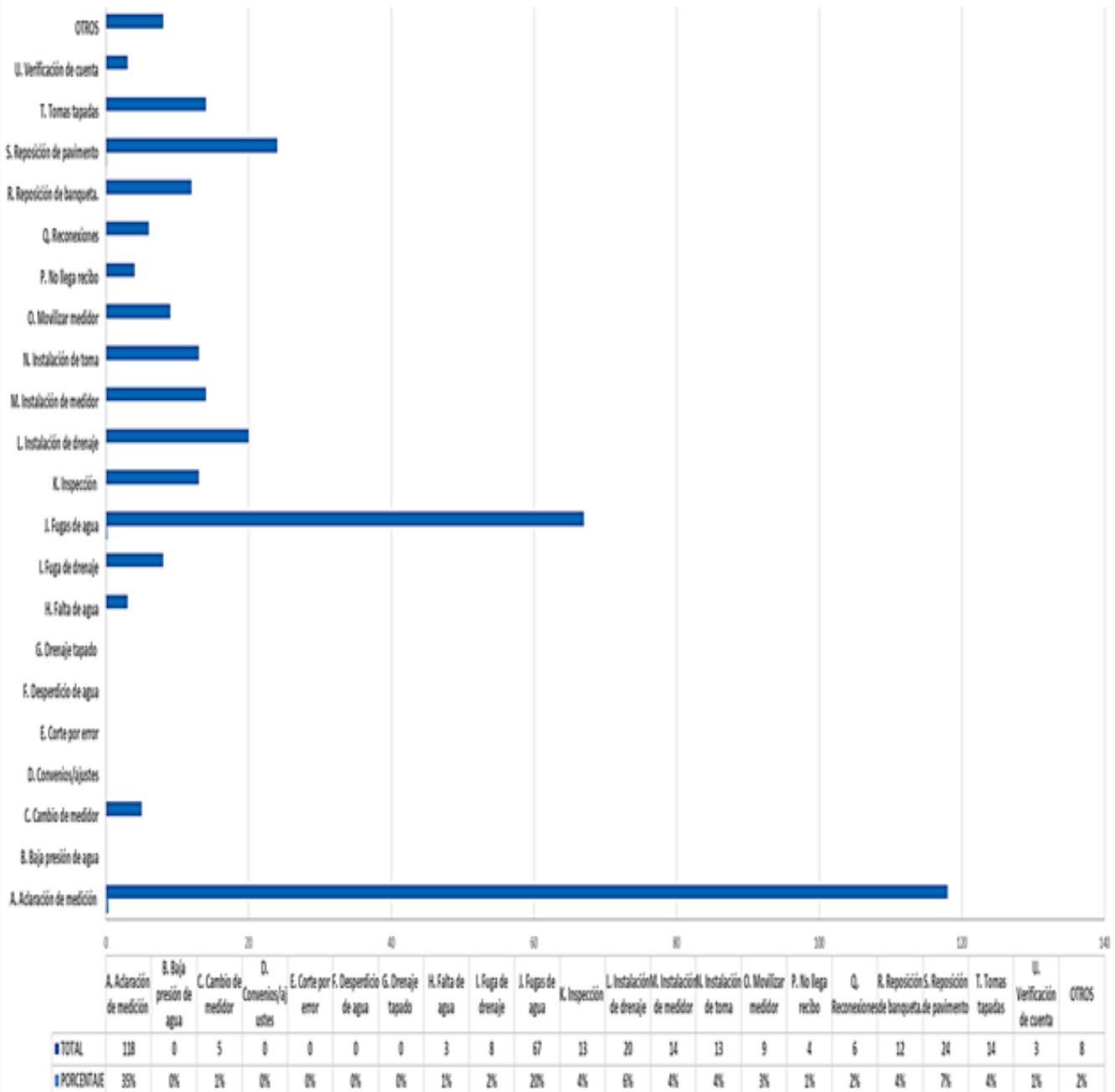
En esta gráfica de cómo evalúa la calidad del trabajo realizado, se muestra que 283 usuarios consideran buena la calidad del trabajo realizado lo que representa un 83% de la muestra.

Buzón de quejas y sugerencias

En la Figura 15 de tipos de quejas que reportaron en el buzón de quejas, se identifica que el trámite más repetitivo fue aclaraciones de medición con 118 de los 341 usuarios encuestados, lo que representa el 32% de la muestra; el segundo es el de fugas de agua con 67 usuarios, es decir el 18%.

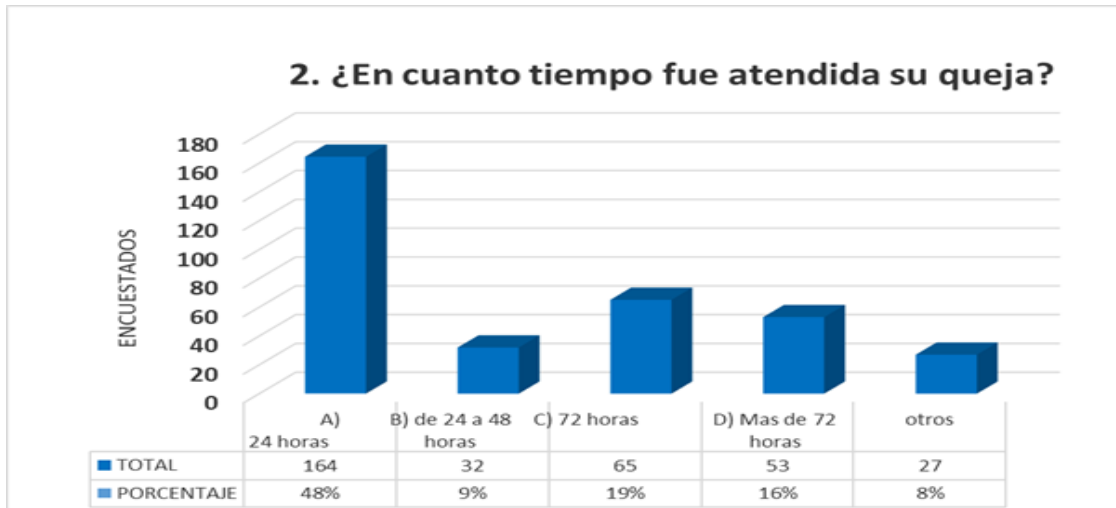
Figura 15: Tipo de queja reportada en el buzón

1. ¿Qué tipo de queja reportó en el buzón de quejas (Subraye la respuesta que considere)?



Fuente: Elaboración propia

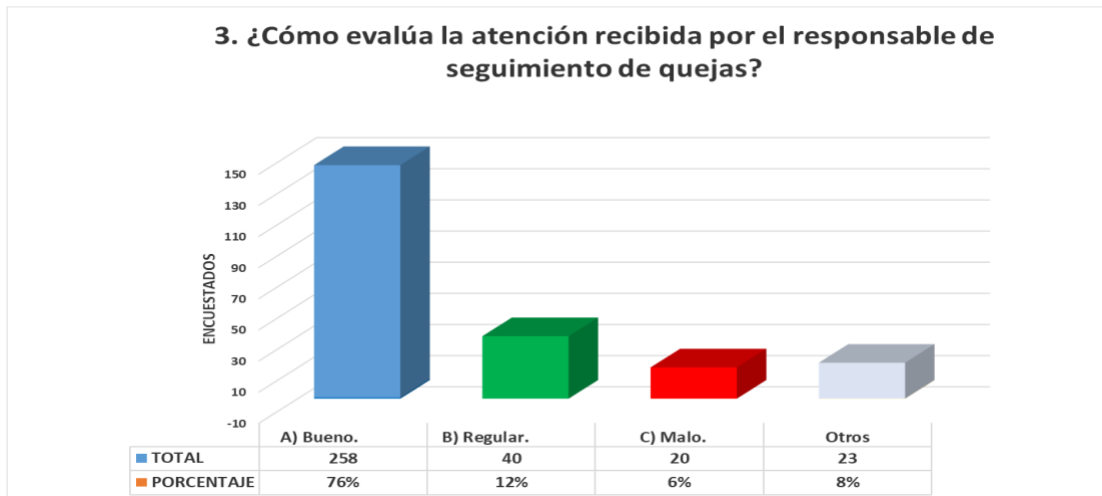
Figura 16: Tiempo de atención de la queja



Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica de cuánto tiempo fue atendida su queja, se muestra que 164 quejas de las 341 fueron atendidas dentro de las 24 horas, lo que representa un 48% de la muestra.

Figura 17: Evaluación de la atención del responsable de quejas



Fuente: Elaboración propia

En esta gráfica de cómo evalúa la atención recibida por la persona de seguimiento de quejas, se muestra que 258 usuarios evaluaron buena la atención recibida, lo que representa un 76% de la muestra siendo el más significativo.

Conclusiones

En relación al análisis de resultados obtenidos en lo referente al grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece SIMAS Monclova-Frontera, se concluye lo siguiente:

- Cajero automático: los usuarios encuestados consideraron que es bueno el servicio del cajero ya que el 82% no tuvo dificultades al usarlo, en cuanto a las ubicaciones de los cajeros es indispensable prestar atención en este punto ya que el 60% solo conoce una ubicación de las 4 existentes, otro punto que se debe atender es el cajero fuera de servicio ya que 33% de los encuestados lo encontraron fuera de servicio. Por lo que aquí se encuentran áreas de oportunidad para mejorar el servicio ofrecido.
- Atención 073: La atención en el servicio telefónico 073 fue evaluada como buena por el 95% de los encuestados, así como también la amabilidad y el conocimiento del operador telefónico fueron muy bien evaluados por lo que aquí solo queda prestar mayor atención al reporte más repetitivo que fue falla o fuga de agua/drenaje con 207 reportes lo que representa una gran área de mejora para satisfacción del usuario.
- Averías: se identifica que la fuga de agua es la avería más significativa, al igual que la más reportada telefónicamente al 073, de estas averías, 219 fueron atendidos en menos de 24 horas dentro del parámetro que ofrece SIMAS. El 83% de los encuestados evalúa como bueno la calidad del servicio que reciben.
- Buzón de quejas y sugerencias: en la evaluación de la atención recibida por el personal responsable de quejas 76% de los usuarios encuestados lo considera bueno, pero aquí hay una gran área de oportunidad, ya que cuando un reporte llega al buzón de quejas significa que el usuario lo ha reportado varias veces y no ha sido atendido, pues este buzón representa la última instancia y debe ser atendido en menos de 24 horas porque el reporte se convirtió en queja y en este punto también representa una gran debilidad porque solo el 48% de las quejas se atiende en menos de 24 horas. La queja más repetitiva fue aclaraciones de medición.

Se recomienda al personal de SIMAS atender todas las áreas de oportunidad que se han mencionado anteriormente, ya que una vez atendidas todas estas observaciones mejorará la calidad de los servicios ofrecidos lo que dará como resultado un incremento en el porcentaje de satisfacción. Para probar esto se realizará nuevamente este estudio de satisfacción a los usuarios para hacer un comparativo entre ambos resultados.

Referencias

- Aguila-Morales, J. V.-M. (2010). *Servicio al cliente. Network de Psicología Organizacional*. Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Berry, L. (2004). *Calidad del servicio: Un buen servicio ya no basta*. (1a ed. ed.). Deusto.
- DOF, D. O. (Martes 31 de Agosto. de 1993). Decreto 300.
- Dorado-Suarez, A. (2006). *Análisis de la satisfacción de los usuarios: Hacia un nuevo modelo de gestión basado en la calidad para los servicios deportivos municipales*. Consejo Económico y Social de Castilla-La Mancha.
- Economia.com. (S.f.). *Emilio Azcarraga Jean*. Obtenido de https://www.economia.com.mx/emilio_azcarraga_jeam.htm
- Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2010). *Metodología de la investigación* (4ta edición ed.). McGraw-Hill.
- Hunt, H. K. (1977). *Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction*. Marketing Science Institute.
- Likert, R. (1997). *The human organization: Its Management and value*. . New York: McGraw Hill.
- .MARKETING, A. (2009). *Calculadora de muestra*. Obtenido de http://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php
- Morales-Sanchez, V. (2009). Evaluación de la Calidad en Organizaciones Deportivas: Análisis de Generalizabilidad. *Revista de Psicología General y Aplicada.*, 62, 99-110.
- Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Reboloso- Pacheco, E. S.-F.-R.-A. (2004). Análisis y ampliación del SERVQUAL en los servicios Universitarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*(20), 355-373. Obtenido de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/2313/231317816004.pdf>
- Rey-Martin, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentacion*, 3, 139-153. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/635/63500309.pdf>
- Vásquez-Lerma, M. (2007). *La calidad: El concepto actual que debe ser manejado adecuadamente por los gerentes y funcionarios de toda organización*. Ediciones Oriente.
- Villa-Sanchez, H. C.-Z.-C.-M. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de riobamba y la satisfacción de los usuarios. (E. n. 32, Ed.) *3C Empresa*, 6(4), 55-71.