



Vol. 1 Núm. 1 2025- ISSN: 3119-7132 (En línea)

ARTÍCULO ORIGINAL

Recibido: 06 de Junio de 2025 Aceptado: 26 de Agosto de 2025

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS

QUALITY OF WATER SANITATION SERVICES AND USER SATISFACTION OF A SERVICE PROVIDER

Silvia Alegre Meza ¹



Wilfredo Mansilla Antonio ²



Karl Torres Mirez ²



Rosario Polo Salazar ²



¹Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú

²Universidad César Vallejo, Lima, Perú

Correspondencia:

Mag. Silvia Alegre Meza

salegrem@unasam.edu.pe

Cómo citar este artículo: Alegre, S., Mansilla, W., Torres, K., & Polo, R. (2025).

Calidad de los servicios de saneamiento de agua y satisfacción de los usuarios de una empresa prestadora de servicios. *Revista de Investigación Intercultural Asampitakoyete*, 1(1), 52–60. <https://doi.org/10.30605/asampitakoyete.v1i1.1234>

RESUMEN

La calidad del agua potable suministrada por las estaciones es fundamental para garantizar la salud y satisfacción del cliente. El objetivo de este estudio fue determinar el nivel de relación entre la calidad de los servicios de saneamiento de agua y la satisfacción de los usuarios en una empresa prestadora de servicios. Es un estudio descriptivo, transversal y correlacional. La muestra quedó constituida por 140 usuarios de una empresa prestadora de servicios (EPS) de la ciudad de Caraz, departamento de Ancash, Perú. A cada usuario se les aplicó un instrumento para evaluar la calidad del servicio (SUNASS, 2007) y otro, referente a la satisfacción del usuario. Se realizó la prueba de Kolmogorof-Smirnov y correlación de Spearman con un nivel de significancia estadística $p < 0,05$. El 50 % de los usuarios manifestó niveles alto y muy alto en la calidad del servicio. El 81,43 % manifestó un nivel alto y muy alto de satisfacción de los usuarios. Se observó una correlación baja a moderada, positiva, significativa entre las dimensiones de la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la empresa prestadora de servicios. Los resultados de este estudio mostraron que las dimensiones de la calidad de servicios se correlacionaron con la satisfacción de los usuarios de la empresa prestadora de servicios.

Palabras clave: calidad de servicio, usuario, satisfacción, agua potable.

ABSTRACT

The quality of drinking water supplied by stations is essential to ensuring customer health and satisfaction. The aim of this study was to determine the relationship between the quality of water sanitation services and user satisfaction in a service provider company. This is a descriptive, cross-sectional, and correlational study. The sample consisted of 140 users of a service provider company (EPS) in the city of Caraz, Ancash Department, Peru. Each user was administered an instrument to evaluate service quality (SUNASS, 2007) and another



one regarding user satisfaction. The Kolmogorof-Smirnov test and Spearman correlation test were performed with a p-value <0.05. Fifty percent of users reported high and very high levels of service quality. 81.43 % reported high and very high levels of user satisfaction. A low to moderate, positive, and significant correlation was observed between the dimensions of service quality and the satisfaction of the service provider's users. The results of this study showed that the dimensions of service quality were correlated with the satisfaction of the service provider's users.

Keywords: quality of service, user, satisfaction, drinking water.

INTRODUCCIÓN

La alta demanda sobre los recursos hídricos a nivel global es una consecuencia directa del rápido crecimiento de la población y la urbanización. Esto se ha intensificado no solo en el ámbito agrícola, sino también en los sectores industrial y energético, lo que plantea desafíos significativos para la sostenibilidad del agua. Este recurso es fundamental para garantizar la salud humana, la seguridad alimentaria, la paz, los derechos humanos, la integridad de los ecosistemas y reducir la pobreza. A pesar de los avances notables en la gestión del agua, miles de millones de personas continúan careciendo de acceso a agua potable, saneamiento e higiene. (Naciones Unidas, 2023).

Para lograr la cobertura universal de estos servicios esenciales para 2030, la cual se corresponde con el sexto objetivo de las Naciones Unidas, se requiere un aumento considerable en los índices de progreso actuales: seis veces más para el acceso al agua potable, cinco veces más para el saneamiento y tres veces más para la higiene (Naciones Unidas, 2023).

El seguimiento de la meta de cobertura universal de agua potable se realiza mediante un indicador crítico: el acceso a servicios de suministro de agua gestionados de manera segura. Esto implica que el agua potable debe provenir de una fuente mejorada, estar disponible en el lugar de uso y ser accesible cuando se necesita, sin contaminación fecal ni presencia de sustancias químicas prioritarias (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2023).

La calidad del agua potable suministrada por las estaciones es fundamental para garantizar la salud y satisfacción del cliente. Un aspecto clave que influye en la decisión de los consumidores es la percepción de la seguridad del agua. Muchas personas evitan el agua del grifo por miedo a posibles contaminantes, lo que puede ser un obstáculo significativo para su uso. Además, las certificaciones de terceros que garantizan, tanto el sabor como la seguridad del agua influyen positivamente en la selección de agua potable por parte de los consumidores, lo que actúan como un respaldo incrementando la confianza del consumidor, haciendo que se sientan más seguros al elegir agua de fuentes específicas (Baintin et al., 2024). Si los consumidores no confían en la calidad del agua o no están familiarizados con el funcionamiento de estas estaciones, su impacto en la mejora del acceso al agua potable puede verse limitado (Rosales et al., 2025).

El estudio realizado por Bravo, (2023) evidencia que el sistema de gestión de calidad influye de manera positiva y relevante en la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado. Esta herramienta no solo permite identificar y destacar los elementos que contribuyen a la excelencia del servicio, sino que también facilita la entrega de un servicio que se ajusta a las expectativas de los usuarios.

Por otro lado, la satisfacción del cliente es un indicador fundamental que determina el éxito o el fracaso de las empresas; así como, su rendimiento en múltiples dimensiones. Las empresas que

se destacan por ofrecer una calidad de servicio elevada suelen disfrutar de un beneficio superior, lo que se traduce en un mayor número de clientes satisfechos. Por lo tanto, esta correlación subraya la importancia de comprender cómo la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción del cliente (Salumi et al., 2022).

Los resultados obtenidos en el estudio de Barankanira et al. (2024) indicaron que el horario de suministro de agua potable y la frecuencia de los cortes en el servicio influyen de manera significativa en la satisfacción de los usuarios con respecto a la disponibilidad de agua potable, incluso después de ajustar por la variable edad, lo que indica que la percepción de la calidad del servicio de agua no solo está relacionada con la cantidad de agua disponible, sino también con la regularidad y la previsibilidad del suministro (Barankanira et al., 2024).

Otros factores que pudieran ejercer influencia en la satisfacción general del cliente son la asequibilidad del servicio, el cual es un aspecto clave, la precisión en las facturas, es decir, sin errores; la puntualidad en las reparaciones e instalaciones; así como, la reducción en las interrupciones intermitentes del suministro y finalmente, la profesionalidad de los empleados, que desempeña un rol fundamental en la percepción del servicio, que incluye desde la atención al cliente hasta la calidad del trabajo realizado (Ong et al., 2023).

Las discrepancias en la calidad del servicio no siempre son perceptibles para los usuarios, quienes, en términos generales, manifiestan niveles de satisfacción con los servicios de agua que son notablemente superiores a los que se obtendrían a partir de evaluaciones objetivas de calidad. Este desbalance entre la percepción del usuario y la realidad de la calidad del servicio resalta la necesidad de llevar a cabo un análisis más detallado que tenga en cuenta, tanto la satisfacción del cliente como los indicadores de rendimiento del

servicio (Gómez et al., 2021).

Debido a lo antes expuesto, el objetivo general de este estudio fue determinar el nivel de relación entre la calidad de los servicios de saneamiento de agua y la satisfacción de los usuarios en una empresa prestadora de servicios.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se trata de un estudio descriptivo, transversal y correlacional.

Población y muestra

La población estuvo constituida por el total de usuarios (n: 5194) conectados al servicio de alcantarillado sanitario y agua potable de la ciudad de Caraz, provincia de Huaylas, departamento de Ancash, Perú.

La muestra quedó conformada por 140 usuarios de una empresa prestadora de servicios (EPS) de la ciudad de Caraz, después de cumplir con los criterios de inclusión: ser usuario residencial, con conexiones activas y poseer micro medición.

Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos, a cada usuario se les aplicaron dos cuestionarios a través de una entrevista personal, teniendo en cuenta que los encuestadores eran individuos que tenían formación y conocimiento en servicios de saneamiento.

Los instrumentos fueron validados mediante un juicio de expertos y para su confiabilidad, previamente se realizó una prueba piloto a 12 usuarios de la empresa prestadora de servicios, los cuales no formaron parte de la muestra, obteniéndose un valor del alfa de Cronbach de 0.94, considerándose este resultado con un coeficiente de confiabilidad muy alto; por lo que, estos instrumentos se aplicaron a la muestra seleccionada.

El primer instrumento midió la calidad de servicio, el cual constó de 14 ítems dividido en cuatro dimensiones establecidas por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS, 2007).

-calidad de agua potable, que se refiere a que debe cumplir con los parámetros correspondientes al “Reglamento de la calidad de agua para consumo humano”, ofreciendo de esta manera seguridad en el consumo del agua que provee un determinado prestador de servicios de saneamiento (Ministerio de Salud [MINSA], 2011).

-continuidad del servicio: cantidad de agua con la que se cuente en fuente, por lo tanto, la continuidad del suministro del servicio de agua potable obedece a factores que no necesariamente sean propios del prestador de servicio (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento [MVCS], 2021).

-presión del agua: para redes de distribución de agua potable, deben ser proyectadas de manera tal que aseguren: caudal y presión apropiada en un punto cualquiera de la red, en el caso de valores máximos que no deben ser excedidos en 50, para la presión estática y no debe ser menor a 10 m en el caso de presión dinámica (MVCS, 2006).

-mantenimiento en la red de alcantarillado sanitario: Como parte del mantenimiento, se debe contemplar el preventivo y correctivo, el preventivo con la finalidad de evitar daños en el sistema y el correctivo, para reparaciones de daños en las instalaciones propios por el tiempo de funcionamiento (MVCS, 2021).

El instrumento para evaluar la satisfacción del usuario, con 12 ítems con tres dimensiones:

- **expectativas**: las promesas del proveedor o del prestador de servicio, respecto a las características del servicio (Kotler & Armstrong, 2012).

- **percepciones**: es cuando el cliente o usuario percibe la atención, obtención del producto adquirido.

-**preponderancia**: está comprendida en tres niveles: insatisfacción, satisfacción y complacencia.

Cada instrumento fue medido mediante una escala de Likert del 1 al 5: 1-*totalmente en desacuerdo*; 2-*en desacuerdo*, 3- *ni de acuerdo ni en desacuerdo*, 4- *de acuerdo* y 5- *totalmente de acuerdo*. La clasificación de los niveles para ambos instrumentos fue **1** (muy bajo), **2** (bajo), **3** (regular), **4** (alto) y **5** (muy alto).

Consideraciones bioéticas

Para la realización de esta investigación, se solicitó ante la entidad respectiva, empresa prestadora de servicios, la autorización para la ejecución de esta. Luego, se les explicó a los usuarios el objetivo del estudio, los beneficios a la sociedad; sin el propósito de perjudicar o hacer daño de manera intencionada; respetando la opinión de las personas entrevistadas, para la recopilación de la información; además, la participación fue de manera voluntaria. Así mismo, se les solicitó a cada usuario el consentimiento informado escrito.

Análisis de datos

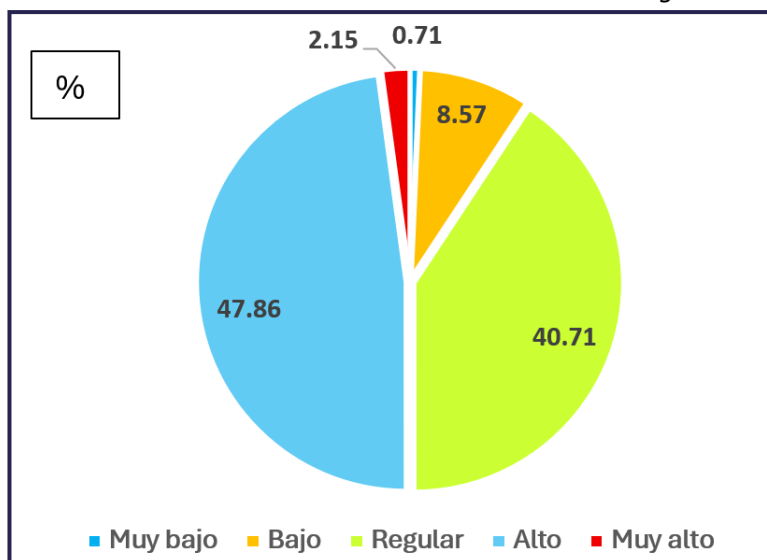
Se analizaron los datos con el programa estadístico SPSS versión 27. Se realizó la prueba de Kolmogorof-Smirnov para verificar la distribución de normalidad de las variables; estadísticas descriptivas y se aplicó la correlación de Spearman con un nivel de significancia estadística $p < 0,05$.

RESULTADOS

En la Figura 1 se muestran los niveles de calidad de los servicios de saneamiento de agua. El 50 % de los usuarios manifestó niveles alto y muy alto en la calidad del servicio, 40,71 %, regular y menos del 1 %, el nivel fue muy bajo.

FIGURA 1

Niveles de calidad de los servicios de saneamiento de agua

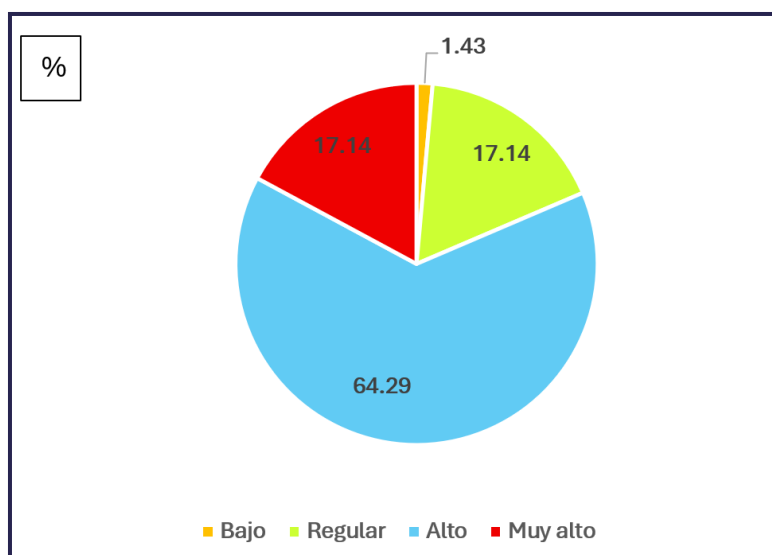


La Figura 2 muestra los niveles de satisfacción de los usuarios de la empresa prestadora de servicios. El 81,43 % manifestó un nivel alto y muy alto. Se

observó una prevalencia de 1,43 % en la categoría de un nivel bajo de satisfacción. Ninguno de los entrevistados reportó un nivel muy bajo

FIGURA 2

Niveles de satisfacción de los usuarios de la empresa prestadora de servicios



La Tabla 1 evidencia la correlación entre las dimensiones de la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la empresa prestadora de servicios. Hubo una correlación baja a moderada,

directa, significativa entre las dimensiones de la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la empresa prestadora de servicios.

TABLA 1

Correlación entre las dimensiones de la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la empresa prestadora de servicios

Variable	Dimensión	Satisfacción de los usuarios	
Calidad de servicio	<i>calidad de agua potable</i>	r	0,323
		p	0,000**
	<i>continuidad del servicio</i>	r	0,384
		p	0,000**
	<i>presión del agua</i>	r	0,589
		p	0,000**
	<i>mantenimiento en la red de alcantarillado sanitario</i>	r	0,487
		p	0,000**

Nota: **Correlación de Spearman p: <0,05; n: 140

DISCUSIÓN

La calidad del servicio se posiciona como un elemento clave que cada organización debe priorizar para alcanzar una ventaja competitiva duradera. En un contexto donde los consumidores se vuelven cada vez más exigentes, la calidad del servicio se convierte en la base no solo para la supervivencia, sino también para el crecimiento de las organizaciones, tanto en el ámbito privado como en el público. Los clientes de hoy buscan más que solo precios atractivos; requieren una atención excepcional, un ambiente agradable, un trato personalizado; así como, rapidez, comodidad y seguridad en el servicio (Reyes & Véliz, 2021).

La calidad del servicio, particularmente a través del modelo SERVQUAL, ha sido objeto de numerosos estudios como un factor clave en la satisfacción del cliente. SERVQUAL evalúa la calidad del servicio en función de cinco dimensiones: confiabilidad, seguridad, aspectos tangibles, empatía y capacidad de respuesta. No obstante, en este estudio se emplearon las dimensiones establecidas por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS, 2007).

Los resultados de este estudio indican que aproximadamente la mitad de los entrevistados

percibe un nivel alto y muy alto de calidad en los servicios de la Empresa Prestadora de Servicios (EPS). Este hallazgo se contrasta con los resultados de Oré et al. (2023) los cuales reportan que 47,55 % manifestaron que están totalmente insatisfechos e insatisfecho con la calidad del agua que actualmente brinda la empresa, y un 41,30 % están satisfechos y totalmente satisfecho en un estudio para conocer el nivel de satisfacción de los consumidores del servicio de agua potable de la empresa de Seda Huánuco SA en la ciudad de Tingo María, Perú.

Así mismo, los resultados de la investigación son diferentes al estudio de Cruz et al. (2020), que evaluó la percepción de la población en cuatro cantones de la provincia de Cartago, Costa Rica en relación con el servicio público de agua potable que reciben en su comunidad. En su investigación, los usuarios reportaron problemas significativos en el suministro de agua, como la insuficiencia de presión, que afectó al 18 % de los usuarios de los operadores municipales, en comparación con solo el 8 % en el caso de la empresa privada ASADA. Además, este estudio de indica que, el 92 % del suministro de esta empresa se considera de buena calidad, con solo un 1 % de los usuarios calificando el servicio como “malo” o “muy malo” y del 68 %

del suministro de agua que provee la municipalidad, 15 % la califica de “bueno” o “muy bueno”. Esta diferencia en la percepción de calidad entre los operadores municipales y ASADA, sugiere que las empresas privadas pueden estar logrando mejores resultados en términos de satisfacción del cliente, posiblemente debido a una gestión más eficiente o a una atención más centrada en el usuario.

La percepción de las personas sobre el servicio de agua que reciben, aunque subjetiva, es un excelente recurso que complementa la habitual información técnica del servicio; es decir, los niveles de contaminantes en el agua o la presión del suministro, que proporcionan una base sólida, para evaluar la calidad del servicio. Sin embargo, la experiencia del usuario es igualmente crucial, ya que refleja cómo se vive realmente el servicio en el día a día (Ortega & Márquez, 2017 como se citó en Cruz et al., 2020).

El conocimiento del “nivel de presión del agua” es un parámetro clave para evaluar la calidad del servicio de agua, como se menciona en el estudio de Cuenca et al. (2021). En su investigación, se reportó que el 50,7 % de los usuarios considera que el nivel de presión del agua potable que llega a sus hogares se identifica como de “mediana presión, pero suficiente”. Esto sugiere que, aunque la presión no sea óptima, los usuarios la perciben como adecuada para sus necesidades diarias. Además, el estudio revela que un 19,3 % de los encuestados mostraron una actitud muy de acuerdo respecto a la continuidad del servicio, lo que indica un nivel de confianza en la capacidad del sistema, para proporcionar agua de manera constante. Por otro lado, casi el 50 % de los usuarios (12 % y 37,3 %) se manifestó muy de acuerdo y de acuerdo, respectivamente, con la calidad del servicio suministrado por el gobierno autónomo descentralizado municipal de la ciudad. Estos hallazgos resaltan la importancia de la presión del agua no solo como un indicador técnico, sino también como un factor que influye en

la satisfacción del usuario y la percepción general de la calidad del servicio.

Así mismo, Boston et al. (2024) llevó a cabo una comparación de la calidad del agua potable de estaciones de recarga en comunidades urbanas y rurales de Guyana, analizando las actitudes y prácticas de los compradores hacia estas estaciones. Los hallazgos indicaron que solo el 50 % de las estaciones de recarga realizan algún tipo de análisis de calidad del agua, lo que pone de manifiesto la necesidad de mejorar la supervisión y la regulación en este ámbito. Estos autores también destacaron que las estaciones de recarga en la comunidad urbana cumplen mayormente la norma local de manera voluntaria; mientras que, en las comunidades rurales, varios parámetros de calidad no cumplían con la normativa establecida. Sin embargo, a pesar de estas deficiencias, los usuarios manifestaron una buena percepción hacia el agua de recarga y las estaciones de recarga.

En cuanto al nivel de satisfacción, este estudio mostró que el 81,43 % de los entrevistados reportó un nivel de satisfacción alto y muy alto, un valor notablemente superior al evidenciado en el estudio de Budiyo et al. (2020), donde la percepción general de satisfacción del cliente fue del 55 % en la categoría de satisfecho. Esta diferencia sugiere que las estaciones de recarga de agua han logrado mejorar su oferta de servicios, lo que podría estar relacionado con una mayor atención a las necesidades y expectativas de los clientes. Sin embargo, es importante considerar el hallazgo de Oré et al. (2023), que evidenció solo un 38,31 % de satisfacción en lo que respecta a la atención del personal hacia el usuario. Esta discrepancia resalta la importancia de no solo ofrecer un producto de calidad, sino también de contar con un personal capacitado y atento que pueda mejorar la experiencia del cliente.

Hubo una correlación baja a moderada, positiva y

significativa entre las dimensiones de calidad del servicio y la satisfacción del usuario en este estudio. Este hallazgo es consistente con los resultados de Awadh et al. (2024), quienes también encontraron una correlación positiva entre las dimensiones de calidad de servicio, evaluadas mediante la escala SERVQUAL, y la satisfacción del consumidor en el contexto del consumo de agua de proveedores de servicios en Omán, Península de Arabia. Asimismo, Reyes & Véliz, (2021) reportaron una correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Estos estudios sugieren que, aunque la correlación no sea extremadamente alta, existe una relación significativa que indica que mejorar la calidad del servicio, podría llevar a un aumento en la satisfacción del usuario.

Budiyono et al. (2020) mostró que hubo una asociación significativa entre el peor servicio de abastecimiento de aguas subterráneas profundas y la menor satisfacción del cliente bajo el aspecto de calidad ($p=0,006$), cantidad ($p=0,001$), continuidad ($p<0,001$), y el total de los ítems del servicio ($p=0,027$). Estos resultados indican que a medida que la calidad del servicio disminuye, también lo hace la satisfacción del cliente, lo que es especialmente relevante en la costa de Semarang, Indonesia. Sin embargo, la investigación también destacó que no se evidenció una asociación significativa entre la asequibilidad y la percepción de satisfacción del cliente. Esto sugiere que, aunque el costo del servicio es un factor importante, no es el único determinante de la satisfacción del cliente; por lo que, la calidad del servicio parece tener un impacto más directo en la satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

Los resultados de este estudio mostraron que las dimensiones de la calidad de servicios de saneamiento de agua se correlacionaron con la satisfacción de los usuarios de la empresa prestadora de servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barankanira, E., Nkurunziza, I., Bisorela, S., & Niyongabo, D. (2024). Factors influencing households' satisfaction with drinking water availability in Bujumbura Municipality, Burundi. *Water Practice & Technology*, 19 (10), 3895 doi: 10.2166/wpt.2024.205.
- Baintin, J., Densing, A., & Susada, B. (2024). Customer's preference on water refilling station: A conjoint analysis. *International Journal of Advance Research and Innovative Ideas in Education*, 10(4), 3180-3193. https://ijariie.com/AdminUploadPdf/Customer_s_Preference_on_Water_Refilling_Station_ijariie24819.pdf?srsltid=AfmBOorX0Zn14QILUpndYs3Glee5xJPjdGhOiTgrHqg9-HHeioi-XaiF.
- Bravo, F., Baldeos, L., Lioo, F., Marín, W., Villanueva, D., & Neri, A. (2023). Sistemas de gestión de calidad en las empresas de servicios de agua potable y alcantarillado en Barranca, Perú. *Suma de Negocios*, 14(30), 12-19. Doi: <https://doi.org/10.14349/sumneg/2023.V14.N30.A2>.
- Budiyono, B., Pamungkas, C., & Hanani, Y. (2020). The Customer Satisfaction of the Drinking Water in the Coastal of Semarang and the Risk Management. *E3S Web of Conferences*, 202(05015), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1051/e3sconf/202020205015>.
- Cruz, N., & Centeno, E. (2020). Evaluación de la calidad del servicio de abastecimiento de agua potable a partir de la percepción de personas usuarias: El caso en Cartago, Costa Rica. *Revista de Ciencias Ambientales*, 54(1), 95-122. <https://doi.org/https://doi.org/10.15359/rca.54-1.6>.
- Cuenca, J., Gallardo, K., & Domínguez, I. (2021). Percepción social de la calidad y servicio de agua potable en la ciudad El Coca, Orellana – Ecuador. *Green Worl Journal*, 4(1), 1-15. <https://doi.org/>

- <https://doi.org/10.53313/gwj41-001>.
- Gómez, A., Machado, F., & Datshkovsky, D. (2021). *Servicios de agua y saneamiento en América Latina: panorama de acceso y calidad*. <https://doi.org/10.18235/0003285>.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. Pearson Educación.
- Ministerio de Salud (MINSA) (2011). *Reglamento de la calidad de agua para consumo humano*. http://www.digesa.minsa.gob.pe/norma_consulta/Reglamento_Calidad_Agua%20D.S%20N%C2%B0031-2010-SA.pdf.
- Naciones Unidas (2023). *Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/water-and-sanitation/>.
- Oré, L., Suárez, J., Loarte, W., Oré, J., Falcón, I., & Ore, E. (2023). Evaluación de la satisfacción del cliente por los servicios de agua potable de la EPS Seda Huánuco S.A. en la localidad de Tingo María. *Revista Científica y Tecnológica FitoVida*, 2 (2),9-13. <https://doi.org/10.56275/fitovida.v2i2.22>.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2023). *Agua para consumo humano*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/drinking-water>.
- Ong, A., Prasetyo, Y., Sacro, M., Artes, A., Canonoy, M., Onda, G., Persada, S., Nadlifatin, R., & Robas, K. (2023). Determination of factors affecting customer satisfaction towards “maynilad” water utility company: A structural equation modeling-deep learning neural network hybrid approach. *Heliyon*, 9(3): e13798. doi: 10.1016/j.heliyon.2023.e13798.
- Reyes, L., & Véliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*, 6 (4),570-591. DOI: 10.23857/pc.v6i4.2586
- Rosales, J., Tabuñag, W., Dablo, K., Piasan, M., Pelayo, B., Samoya, S., Caoile, M., Caayon, C., Nadela, C., Tinapay, A., & Ostia, G. Understanding Satisfaction Through Service Quality in Water Refilling Stations: A Literature Review. *International Journal of Multidisciplinary Research and Publications*, 8(1), 305-310. <http://ijmrmap.com/wp-content/uploads/2025/06/IJMRAP-V7N12P138Y25.pdf>.
- Salumi, M., Jamaluddin, Z., Zulkifli, N. & Durrah, O. (2022). Influence of Service Quality on Customer Satisfaction for Water Service Providers in Oman. *International Journal of Accounting, Finance and Business*, 9 (58), 284-295. DOI: 10.55573/IJAFB.095822.
- SUNASS. (2007). *Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. Resolución N° 011-2007-SUNASS-CD*. Sunass: <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/Reglamento-de-calidad-de-los-servicios-de-saneamiento-1.pdf>.