



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio de atención al Cliente de Sedapal. S.A.
según percepción de los usuarios de Lima norte-2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Gimena Isabel Flores Gamarra

ASESOR:

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

Lima - Perú

2019



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **FLORES GAMARRA, GIMENA ISABEL**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DE SEDAPAL S.A SEGÚN PERCEPCION DE LOS USUARIOS DE LIMA NORTE - 2018

Fecha: 25 de enero de 2019

Hora: 8:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernandez

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Firma: 

VOCAL: Mg. Santiago Gallarday Morales

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Está dedicado, a mis padres por ser un ejemplo de lucha y superación cada día, gracias por enseñarme a esforzarme cada día y no dejarme rendir ante nadie y ante nada, sé que sin ustedes jamás habría podido alcanzar mis metas.

Agradecimiento

Agradezco a nuestro Señor que siempre nos guía en este camino, siendo luz en la oscuridad, calma en la tempestad.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Isabel Flores, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado: Calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. s.a. según percepción de los usuarios de lima norte-2018. Presentada, en 120 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 25 de Enero del 2019



Br. Gimena Isabel Flores Gamarra

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento ante ustedes la Tesis titulada: Calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima Norte-2018. Este trabajo es requisito para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

En la presente investigación se llevó bajo un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo a las unidades de análisis en su propia naturaleza. En consecuencia, la presente investigación es de tipo básica porque se ha priorizado la indagación de experiencias mediante la aplicación de un instrumento que pueda brindar alcances y así permita a través de la correcta interpretación explicar y comprender el fenómeno recurrente en este análisis. El presente trabajo consta de cuatro capítulos estos son: la introducción, marco metodológico, resultados (discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, anexos) en este capítulo nos permitirá analizar la relación que existe entre las variables que nos permitirá emitir un diagnóstico sobre los resultados obtenidos.

Esperando señores del Jurado que la investigación cumpla con los requisitos establecidos por la Universidad César Vallejo y merezca su aprobación

Los Olivos, 25 Enero 2019



Br. Gimena Isabel Flores Gamarra

Índice de contenido

	Pag
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	lx
Lista de gráficos	X
Resumen	Xi
Abstract	Xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Antecedentes	16
Internacionales	16
Nacionales	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	32
1.5 Justificación de estudio	33
1.6 Objetivos	34
II. Método	35
2.1 Diseño de la investigación	36
Tipo de Diseño	36
2.2 Variables	37
2.3 Población y muestra	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.5 Métodos de análisis de datos	43
2.6 Aspectos éticos	44

	Pag
III. Resultados	45
3.1 Análisis Descriptivo	46
IV. Discusión	51
V. Conclusiones	57
VI. Recomendaciones	60
VII. Referencias	62
Anexos	
Anexo 1 Matriz de consistencia	69
Anexo 2 Base de datos	74
Anexo 3 Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos	100
Anexo 4 Artículo Científico	137

Índice de tablas

		Pag.
Tabla 1	Matriz de Operacionalización de Calidad de servicio	38
Tabla 2	Ficha Técnica del Instrumento Variable calidad de servicio	39
Tabla 2	Jurados expertos	41
Tabla 3	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	42
Tabla 4	Resultados de la confiabilidad	42
Tabla 5	Calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima Norte.	45
Tabla 6	Calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. en su dimensión Eficiencia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte.	46
Tabla 7	Calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. en su dimensión Relevancia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte.	47
Tabla 8	Calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. en su dimensión Pertinencia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte	48
Tabla 9	Calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. en su dimensión Satisfacción en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte.	49

Índice de Figuras

		Pag.
Figura1	Niveles de Calidad de servicio de los en estudiantes de una institución educativa de San Martín de Porres, Lima, 2018	45
Figura 2	Calidad de servicio de atención al cliente SEDAPAL. S.A. en su dimensión Eficiencia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte.	46
Figura 3	Calidad de servicio de atención al cliente de SEDAPAL. S.A. en su dimensión Relevancia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte.	47
Figura 4	Calidad de servicio de atención al cliente de SEDAPAL. S.A. en su dimensión Pertinencia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte.	48
Figura 5	Calidad de servicio de atención al cliente de SEDAPAL. S.A. en su dimensión Satisfacción en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte	49

Resumen

La tesis que se presenta en este trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima norte-2018. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo. Se evaluaron a 500 usuarios del Servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL S.A. Para determinar ambas variables se empleará dos cuestionarios de escala de Likert con preguntas cerradas; con la finalidad de medir las actitudes que tienen los estudiantes en relación a las variables de estudio.

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios propuestos en esta investigación, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, para preguntas politómica a una muestra piloto de 24 usuarios. La técnica que se empleó en la investigación fue la encuesta Inmediatamente se procesaron los datos, utilizando el Programa Estadístico SPSS se analizan los resultados de la prueba piloto a través del método Alfa de Cronbach, para cada una de las variables en estudio y sus respectivas dimensiones obteniendo como resultado.

El resultado descriptivo de la investigación en cuanto a la Calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. s.a. según percepción de los usuarios de Lima Norte-2018. Fue de 0, % de clientes del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A, perciben una buena calidad del servicio, el 48.8% un nivel regular, y el 51.2% respondió que el nivel de Calidad de servicio percibido de la institución es malo.

Palabras clave: calidad del servicio, servicios públicos de calidad

Abstract

The main objective of the thesis presented in this research was to determine the quality of Sedapal's customer service. S.A. according to the perception of the users of Lima norte-2018. The research carried out was of a quantitative approach, a basic type of descriptive level. We evaluated 500 users of the Drinking Water and Sewerage Service of Lima - SEDAPAL S.A. To determine both variables, two Likert scale questionnaires with closed questions will be used; with the purpose of measuring the attitudes that the students have in relation to the study variables.

In order to establish the reliability of the questionnaires proposed in this research, the Cronbach's Alpha reliability test was applied, for polytomous questions to a pilot sample of 24 users. The technique used in the investigation was the survey. Immediately data were processed, using the Statistical Program SPSS, the results of the pilot test are analyzed through the Cronbach's Alpha method, for each of the variables under study and their respective dimensions. resulting in.

The descriptive result of the investigation regarding the Quality of customer service of Sedapal. s.a. according to the perception of the users of Lima Norte-2018. It was 0,% of customers of the drinking water and sewerage service of Lima - SEDAPAL. S.A, they perceive a good quality of service, 48.8% a regular level, and 51.2% answered that the perceived quality of service level of the institution is bad.

Keywords: quality of service, quality public services

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

A nivel mundial los servicios de surtir el agua potable a los usuarios, ha ido una constante disminución de la percepción de calidad, esto debido al creciente aumento poblacional, lo cual trae como consecuencia que no se puede abastecer con altos estándares de calidad, salvo en aquellas sociedades que tienen planeamiento a largo plazo, es decir para periodos de 20 a 30 años en el futuro. El agua es mas escaza en el planeta por ende las naciones a nivel mundial deben realizar un plan de inversiones y operaciones, para que no cause estragos en el medio ambiente pudiendo abastecer a toda la población de este suministro.

El agua es administrada como recurso sostenible, esta es la finalidad que conlleva la ONU como desarrollo sostenible; mejorando la accesibilidad y la calidad mediante la disminución de residuos contaminantes y reduciendo la proliferación de sustancias químicas y material contaminante; la mejora de la gestión del agua y saneamiento aumenta su apoyo y fortificación por la intervención del colectivo, de esta manera aumentando el uso eficaz del agua en todas las regiones. Este propósito solo será posible con la cooperación de la colectividad en general, instruyéndoles y sumándolos a una adecuada labor y meta del uso adecuado del agua.

A nivel nacional en el informe realizado por el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) en el periodo 2012-2014 recomienda que se priorice el ingreso de las empresas en el siguiente orden: Emapa Pasco S.A. (Pasco), Epssmu S.R.L. (Amazonas), Seda Juliaca S.A. (Puno), Sedaloreto S.A. (Loreto), Emapica S.A. (Ica), Emapab S.A. (Amazonas), Emapavigs S.A. (Ica) y Emsapuno S.A. (Puno), Epsel S.A. (Lambayeque), Emapa Huacho S.A. (Lima), Seda Chimbote S.A. (Áncash), Emapa Huancavelica S.A., EPS Chavín S.A. (Áncash), Seda Ayacucho S.A. (Ayacucho) y Emusap S.R.L. (Amazonas). Estas empresas atienden a aproximadamente 3 millones 770 mil habitantes. Sin embargo, indicadores como el de la continuidad del servicio de agua potable son sumamente bajos en algunos casos. En la región Amazonas administrado por Epssumu S.R.L., por ejemplo, brinda el servicio a razón de 1.6 horas por día, a diferencia del promedio

del total de las EPS equivalente a 16 horas por día. Por ende hay una gran deficiencia al brindar el servicio al usuario, tanto en calidad de servicio de agua potable y alcantarillado.

La Carta Magna en su capítulo 7, consagra el derecho a la salud y en la familia, promoviendo su desarrollo. El conjunto de elementos de planificación que permitan la consecución de estos objetivos referidos al servicio de saneamiento y agua potable. Igualmente se establece que un deber primordial del estado el acceso a este líquido vital. El Ministerio de Vivienda es el sector responsable y ejecutor de los servicios de agua potable y alcantarillado, como ente especializado para la optimización de la calidad de vida de la población a través del suministro de agua potable, tenemos un organismo adscrito el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal).

Este trabajo busca conocer la naturaleza de prestación en la asistencia de los usuarios del servicio de agua potable y de alcantarillados de Lima – SEDAPAL. S.A. de acuerdo con la percepción de los usuarios de Lima Norte-2018. Parte de la función de Sedapal es hacer tendidos de los sistemas de alcantarillado, se encarga de poner las troncales de agua; administra el agua de riego, agua potable, todo este proceso lleva a que sea una empresa especializada en la dotación de agua, teniendo una cobertura en Lima del 80.60%, el área geográfica de Sedapal comprende desde Ancón, Pucusana, Chosica hasta el Océano pacífico. En Lima uno de los más importantes puntos es el Centro de servicio Comas con una longitud de colectores de 163. 226 km siendo esta la más extensa, teniendo el mayor ámbito de administración de agua potable y alcantarillado, comprenden los distritos de Carabaylo, Puente Piedra, Comas, San Martín de Porres, Los Olivos, Independencia y Rímac. La institución pública, referencia del presente estudio, con la finalidad de brindar la atención y un servicio a la población, cuenta con una estructura administrativa, entre las cuales destacan por su importancia, la referida a la facturación, y dentro de ella, el área de atención al cliente, que cumple una importante labor, ya que canaliza todas las inquietudes, reclamos y solicitudes de atención del usuario.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes internacionales

Sánchez (2014.) En su investigación titulada “*El modelo de gestión y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en la Municipalidad de Tena*. Universidad Técnica De Ambato– Ecuador”. Propone el inicio de una Empresa Gubernamental para la contribución de las asistencias de agua potable y alcantarillado en la edilidad del cantón Tena, región de Napo, la misma busca elaborar un moderno ideal de dirección, el cual suministre prestaciones de calidad, gestionando la complacencia de los clientes, enfocándose en la administración general del recurso hidrológico. Los resultados concluyentes de la encuesta empleada a una muestra de los usuarios, determinó que se requiere que la edilidad cree modificaciones radicales a los actuales modelos de provisiones de los servicios básicos, esto se corrobora con las entrevistas llevadas a cabo a los delegados de esta actividad en otras edilidades. Se ha desarrollado notablemente en el propósito de disminuir en un 50% la proporción de individuos que no cuenta con el acceso al agua potable y a servicios primarios de aseo, lo cual garantiza minimizar en gran parte los porcentajes de individuos que no cuentan con el líquido vital agua potable y sin alcantarillado, que en 1993 se incrementaba a 41 y 51% correspondientemente; en 2015 se extendería 18 y 23%.

Silva, Trujillo y Lámbarry (2013). *La gestión del agua y la calidad percibida en su servicio*. Revista *Lebret*. Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomás. Cuya finalidad en su artículo es componer un modelo de manejo del agua con la naturaleza de prestación con orientación administrativa. Comenzando con una exploración documentada, estableciendo valoración y prototipos administrativos de estos temas. La conclusión da a conocer que dicha integración de los modelos presentados es posible e inspira a una mayor indagación científica en este tipo de modelos.

Villacís (2015) en su investigación denominada “*La calidad en el servicio y su incidencia en la atención al cliente en el Departamento Comercial de la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato – Ecuador*”, propuso perfeccionar la naturaleza en la prestación de asistencia al consumidor en el Departamento Comercial de la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato, la relevancia que posee el interés del mismo para el destino de la compañía. En consecuencia, los resultados obtenidos mediante este trabajo concederán coordinar sus labores con mayor efectividad, perfeccionar los manejos alusivos a la prestación que el ente promete a sus usuarios esenciales para alcanzar los fines e intenciones instituyéndolo de esta forma al éxito seguro de la calidad de asistencia al cliente. De 145 encuestados (100%), se observó que 49 opiniones (33.8%) están completamente conformes que el ángulo de la compañía de Agua Potable de Ambato es brindar una asistencia de calidad, 39 opiniones (26,9%) de acuerdo, 7 opiniones ((4.8%) son indiferentes, 33 opiniones (22.8%) no están conformes y 17 opiniones (11.7%) no están absolutamente conformes. Como conclusión, se obtuvo que del 50% de los encuestados manifiestan que la perspectiva de la compañía es brindar una asistencia de calidad, se puede señalar que la razón de disponer la perspectiva de la compañía es que ésta valga como guía que conceda focalizar el empeño de cada miembro de la compañía hacia un mismo rumbo, servicio de calidad, es decir, alcanzar que se dispongan los fines, alcanzando así el éxito de la compañía y complacencia en el usuario.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Larrañaga (2017) *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. Tesis para optar el grado universitario de: Magíster en gestión pública. La investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal Comas 2016”, tuvo como finalidad en su investigación, establecer el vínculo entre la dirección gerencial y calidad de la asistencia en Sedapal – Comas 2016, a partir del ángulo de los empleados. La clase de estudio de acuerdo su fin fue elemental, de ángulo de cantidad, de nivel relacional, de alcance colateral y diseño no empírico. La muestra

se conformó por empleados de Sedapal – Comas 2016, esta se conforma de 156 profesionales, con el cual se llevó a cabo un recuento. Para establecer, aprobar y manifestar la fiabilidad de los utensilios se calculó la legitimidad de la materia por medio del método de criterio de profesionales, siendo así el instrumento informe de valoración de profesionales de las variantes de estudio; se empleó el método de encuesta y su instrumento el cuestionario, con incógnitas tipo Gradación de Likert. Para la credibilidad de los utensilios se destinó el Alpha de Cronbach. La encuesta consintió establecer el vínculo entre la dirección gerencial y la naturaleza de asistencia en Sedapal – Comas 2016, una intermediación desde los empleados. Ultimando que la dirección gerencial y naturaleza de asistencia en Sedapal – Comas 2016 poseen vinculación estrecha, desde la perspectiva de los trabajadores.

Cornejo (2017) desarrolló un ensayo denominado *Análisis de la intervención social para la mejora de las prácticas en el uso del agua potable y alcantarillado de la población beneficiaria del proyecto de rehabilitación de redes de agua potable y alcantarillado lote 3 de SEDAPAL, Comas, Lima*. Mediante la cual realizó entrevistas a intermediarios locales, al agrupamiento de mediación colectiva del plan y a la intermediaria por SEDAPAL. El marco teórico se encuentra instituido por los ángulos de desarrollo humano, el comunitario y de medio ambiente, la ley de recursos hidráulicos, así como los planes del Ministerio de Vivienda, de SEDAPAL, de la compañía constructora operadora del plan, al igual que sus informes. Se aprecia que los consumidores que pasaron por la entrevista no tienen saberes adecuado de sus derechos y obligaciones y acuden al centro de servicio en caso de facturación elevada tras la instalación de medidores. Asimismo, no apreciaron la modificación trascendente posterior al plan; indican que la agrupación colectiva antepuso la precaución de imprevistos para agilizar la obra y no su adiestramiento. Definitivamente, excluyen las razones de este proyecto, empero, igualmente lo perciben de forma positiva y consentirían otra análoga por sus beneficios tales como fuentes mejor abastecidas del suministro de agua se incrementaron de 58.9% a

82.3%, y la que posee ingreso a servicios de aseo mejorados se acrecentó de 49% a 77.8%.

Illán (2017) en su ensayo que tituló *Evaluación y mejoramiento del sistema de agua potable del Asentamiento Humano Héroes del Cenepa, Distrito de Buenavista Alta, Provincia de Casma, Ancash – 2017*. Tuvo como propósito valorar y perfeccionar la estructura de agua potable del Asentamiento Humano Héroes del Cenepa, Jurisdicción de Buenavista Alta, Región de Casma en el lapso de 2017, las conjeturas que contiene se hallan conectadas a la estructura del agua potable como categorización, elementos, petición y calidad, que rigen al Reglamento Nacional de Edificaciones en Obras de Saneamiento. Su estudio tiene relación a la investigación no empírica, transaccional y gráfico; tomó como población de estudio compuesta por toda la estructura de Agua Potable del Asentamiento Humano Héroes de Cenepa, Buenavista Alta – Casma y no se seleccionó muestra alguna en vista de que el estudio incluye toda la población implicada de la estructura de agua potable. Dicho plan se ejecutó por medio de prácticas de Indagación y exploración registrada con sus herramientas pertinentes de comprobación como las Fichas Técnicas y el Protocolo de Laboratorio correspondientemente. A continuación, se obtuvieron los resultados y se finiquitó que, en la estructura de agua potable del Asentamiento Humano Héroes del Cenepa, traslada insuficiente cantidad, ya que la matriz principal hasta la línea de acercamiento provee a más de cinco poblados, por ello se propone elaborar un pozo tubular solo para dicho asentamiento humano.

Gutiérrez (2016) desarrolló una investigación titulada “*Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal Cáceres 2016*”. Que tuvo como motivo primordial comprender la calidad de la asistencia de aseo accesible y su correlación con la sucesión de gusto del cliente, en la demarcación de Juanjui – Región de Mariscal Cáceres en el año 2016, se trabajó con una muestra representativa de 150 pobladores con un muestreo de clase probabilística, el diseño de estudio fue de clase gráfica relacional. La muestra de datos fue procesados por medios electrónicos,

categorizados y simplificados en conformidad con las extensiones de las variantes y, posteriormente, ostentados por tablas y esquemas estadísticos, para el examen de asociación se empleó la prueba de Chí cuadrado con un 95% de fiabilidad, mediante la hoja de cálculo Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS VER. 21. Se confirmo que existe asociación entre la calidad de la asistencia de aseo accesible y la complacencia de los clientes en la demarcación de Juanjuí – Región de Mariscal Cáceres 2016 con un 95% de credibilidad. El propósito delimitado, 35 encuestados que equivalen al 24%, confesaron estar “limitadamente” gustosos con la naturaleza de asistencia de aseo accesible en su metrópoli, 83 ciudadanos que equivalen el 55%, mencionaron estar “regularmente” gustosos y sólo 32 encuestados, que figuran el 21%, declararon estar “cuantiosamente” gustosos.

Pastor (2014) titulo su trabajo investigativo “*Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda*”. En un principio su investigación era exploratoria y las investigaciones vinculadas a la complacencia por la asistencia de agua y aseo que no son habituales en el Perú; será novedosa y semejante en la exposición de resultas del segmento de aseo, descriptivo y de diagnosis para la demostración de las resultas. En este tiempo de progreso de esta se ha recolectado información del área, elemental para coordinar los instrumentos de mediación y exponer considerablemente sus desenlaces. Una característica peculiar del estudio es su alto grado de colaboración y debate continuo de resultas. El estudio emplea procedimientos atributivos y cuantitativos, el primero para comprender el juicio usual de oficiales Gubernamentales, EPS, dirigentes de juicios y ciudades, el estudio cuantitativo otorga mayor labor con los resultados. El cuestionario se ha precisado a partir de los descubrimientos y conjeturas formadas de los Focus Group, se empleará en usuarios, de edades avanzadas y que en el tiempo de la encuesta estén en sus hogares. Como segmento de este asunto de afianzamiento de la calidad, se elaboró una evaluación piloto para avalar su aplicación y razonamiento a los individuos consultados.

1.3 Bases teóricas de la variable calidad de servicio

Definición conceptual

En el presente análisis, se admite la perspectiva de métodos ya que actualmente:

“El buen rendimiento de la modernidad relacionada con la sociedad actual o con la forma de vivir de las personas está cada vez más dependiente de cómo dichas instituciones están funcionando”. (Bernard, 2008).

Por consiguiente, al especificar las particularidades de la naturaleza asociadas a la asistencia, implica los modos de contribuciones de las operaciones administrativas, el ente pedagógico propio operacional del ente al igual que la personalización de los procedimientos gerenciales de recursos humanos.

Fundamentos teóricos de la calidad de servicio

Una gran porción de entes han intentado cerciorarse que cada usuario reciba, de manera firme, un servicio de excelencia. La calidad en el servicio posee un rol fundamental dentro del ente, no solo evalúa la cesión realizada, sino la apariencia y la fiabilidad que dejó ese individuo en el producto y/o prestación; un usuario insatisfecho refleja una pérdida para el ente, así como en la utilidad y la apariencia, y si pasa lo opuesto, se tiene un usuario contento y fiel al servicio y/o producto, aparte de una publicidad gratuita por sus sugerencias y grandes ingresos en el ente.

“Hablar de calidad nos hace referirnos directamente a dos definiciones más importantes: 1. Calidad se trata de buscar que nuestro producto cumpla con la características solicitadas o descritas en las necesidades del cliente en busca de su satisfacción. 2. Calidad se basa en poder decidir libremente luego de las imperfecciones”. (Juran, 2007)

Manifiesta que la calidad recae precisamente no solo de cómo es que se encuentra el producto una vez listo para su comercialización sino que encierra también los pasos que tuvieron que seguirse para llegar al punto final de los mismos. La naturaleza transita cada etapa del ejercicio del ente, o sea, en cada uno de los procedimientos de servicio. (Imai, 2008)

Desde otro punto de vista calidad, desde una perspectiva laboral no se basa solo en dar origen a un producto de 100% calidad y correctamente cotizado sino que también se debe buscar la obtención de productos que cada vez compitan más de este modo no habrán contratiempos que nos lleven a cometer errores y luego tener que enmendarlos. (Stoner, 2006)

“Calidad desde otra perspectiva está relacionada con las utilidades obtenidas luego de haber mejorado los procesos buscando de esa manera complacer a los usuarios o consumidores, estos podrían ser: menores costos, convertir el producto en uno respetado por el mercado y los empleados y empleadores”. (Colunga, 2005).

Teniendo en cuenta el gran número de definiciones y ramas que le podemos dar al término “calidad”, se resume que de alguna u otra manera la progresión del bosquejo del bien o servicio, señalado a través de un grupo de especificaciones que cubrirán las necesidades de los consumidores.

De acuerdo con el creador de dichas nociones acerca de calidad, “para encontrar correctamente lo que los usuarios necesitan o buscan en bien o servicio es necesario tener en cuenta que esto dependerá casi totalmente de la empresa o institución que se dedique a la producción u ofrecimiento de los mismos, además de todas aquellas esas herramientas, capacidades y técnicas con las que deben contar para poder lograrlo”. (Colunga 2005).

Ahora bien, para tocar temas como calidad es esencial abreviar ciertas ideologías existentes de la calidad. Motivo por el cual se hará mención de los autores más reconocidos en la materia.

Características de la calidad de servicio

La calidad consigue visualizarse a partir de diversos enfoques. Por un lado se busca información acerca de la total satisfacción del consumidor para otras intenciones, por otra parte puede ser el alcanzar la máxima producción luego se toma en cuenta el nivel en que se encuentran los integrantes del ente educativo que origine mayores

beneficios, asimismo se visualiza como un nivel de excelencia, o bien pudiendo ser parte de un requerimiento para mantenerse en el mercado para que no se halle absolutamente persuadido de los alcances de la calidad.

No obstante, la finalidad elemental y la razón por la cual calidad existe, es el acatamiento de las expectativas y requerimientos de los usuarios. Conforme con esto, Carlos (2005) lo da conocer como: "Calidad es satisfacer al usuario", es decir, que para que tu producto o servicio sea considerado como uno de calidad será necesario que el cliente esté satisfecho con lo expuesto o presentado.

Por consiguiente para lograr alcanzar las metas que se plantee el ente pedagógico en cuanto a la calidad, es vital reconocer cuáles son los fundamentos de la calidad para llevarlos a cabo y de esta manera obtener que la calidad sea la mejor, las valoraciones de los individuos deben contestar ciertos factores. En concordancia con Shaw (2007), los individuos estiman la calidad de asistencia a través de los siguientes factores:

Fiabilidad: La suficiencia de brindar el servicio de forma indudable, idónea y coherente. La fiabilidad denota la correcta realización del servicio a partir de la primera vez.

Accesibilidad: Los entes educativos de asistencia esencialmente tienen que posibilitar que el usuario se comunice con ellos y de esta manera puedan obtener un servicio veloz. Un negocio que conteste a las llamadas telefónicas de los clientes, verbigracia, acata esta expectativa.

Respuesta: Se entiende como la aptitud de atender y entregar un servicio velozmente ya que el usuario es más exigente cada vez. En consecuencia, el usuario quiere ser atendido sin esperar.

Seguridad: La clientela debe percatarse que las asistencias que se les brinda escasean de fatalidades, que no hay amenazas ni incertidumbres sobre la amabilidad de las contribuciones; verbigracia, un cliente no tendría que vacilar de lo congruente del arreglo de su vehículo.

Simpatía: Se entiende como colocarse en la posición del cliente, en sus zapatos para comprender cómo se siente. Es apropiarse del lugar del individuo referente a tiempo, el cual es significativo para él, con relación a reconocer absolutamente sus requerimientos particulares.

Si el servicio que da el ente pedagógico se adecua a los factores expuestos, entonces se tiene la certeza de que el usuario regresará y cuenta con su lealtad, la cual compartirá, y este viene a ser un gran logro para el ente pedagógico.

Inclusive, hace un buen tiempo atrás Albrech y Carson (2001) hicieron conocida la terminación de Usuario, cliente o consumidor en sus textos “La excelencia de los servicios” y “La revolución de los servicios”, el uso de los mismo no alcanzó los niveles esperados alrededor del mundo, puesto que para la mayoría no habían más términos que , el que hasta hace poco y permanentemente no fue más que el empleado, trabajador, peón, proletario y, cuando mucho, recurso humano, de momento se derive en usuario. Los que piensan de este modo avalan que “usuario es quien paga”, es decir, usuario es aquella persona que dispone de cierta cantidad de dinero para recibir un bien o un servicio que cubra algunas de sus tantas necesidades.

Puntualizando dicha descripción que comienza desde las siguientes nociones: Un usuario es el individuo que percibe un producto. Y este es los resultados de un procedimiento. El usuario es un ser con obligaciones e inquietudes, considerando que no siempre tiene la razón, no obstante, siempre tiene que estar en el primer lugar si un ente educativo desea diferenciarse por la calidad del servicio.

De ahí que se comprende la trascendencia que tiene el usuario dentro del ente pedagógico, se puntualizan los fundamentos que Albrecht (2001) sopesa para ello:

Un usuario es el individuo más vital de cualquier oficio.

Un usuario no pende de los oficios. Los negocios penden de él.

Un usuario no es un estorbo del oficio. Es una meta.

Un usuario le hace a cualquier negocio una ayuda cuando llega. Y no se le hace un favor atendiéndolo.

Un usuario es un elemento primordial de cualquier oficio; no un desconocido.

Un usuario no es únicamente dinero entrante. Es una persona con emoción, que merece un trato cortés.

Un usuario amerita un interés más de que se le pueda ofrecer. Es el alma de todo oficio.

Conforme a las contemplaciones y nociones anteriormente mencionadas, el usuario es un elemento significativo para cualquier ente educativo, puesto que gracias a él, pende la coexistencia del negocio, de igual modo, todos aquellos individuos que trabajan en el ente educativo. Motivo por el cual hay que crear conciencia a todo el ente pedagógico que, gracias al pago que realiza cada usuario por la asistencia o producto, puede perfeccionarse las asistencias estatales.

Dimensiones de la calidad de servicio

En conformidad con Viveros (2002), Anda y Cuauhtémoc (2005), Castro (2010) y William (2002), las extensiones de la calidad de servicio convenientes al trabajo son las siguientes:

Dimensión 1. Eficiencia en el servicio

Tal y como se expresa, la calidad es un procedimiento incesante de mejoría constante, por lo que Anda y Cuauhtémoc (2005) expone, un ente pedagógico enfocado a la calidad, se tiene que sopesar los sucesivos requerimientos para lograrlo:

Ser perseverante en la intención de perfeccionar el servicio y el producto.

Al encontrarse en una época financiera contemporánea cada persona está obligada a ser más hábil.

El servicio y/o producto a partir de su comienzo debe realizarse con calidad.

El costo de los productos debe estar en contacto con la calidad. Esto requiere perfeccionar contiguamente el estilo de fabricación y servicio, para perfeccionar la calidad y el rendimiento que conlleven a derribar de esta forma los costos.

Se tiene que puntualizar técnicas modernas de adiestramiento y preparación.

Se debe intentar dirigir con una extraordinaria dosis de liderazgo, con el objeto de socorrer a los empleados para que mejoren sus habilidades.

Corresponde fomentar un espacio que origine la seguridad en el ejercicio personal.

A los empleados, en vez de objetivos numéricos, se les debe idear un camino a seguir para la mejoría de la calidad y el rendimiento.

El empleado debe sentir orgullo por la labor que ejecuta.

Se tiene que incitar la instrucción de todo el personal y su autodesarrollo.

Se tiene que precisar cada acción necesaria para modificar al ente educativo hacia un objeto de calidad.

Estas exigencias se deben considerar para que cada ente pedagógico consiga instaurar la calidad en los productos que presenta a sí mismo como en el servicio que convida, esto únicamente se logra obtener con perseverancia aplicando cada uno de los pasos expuestos, con la finalidad de hacer de la calidad un compromiso para cada uno de los integrantes del ente.

Al hablar de calidad, se puede tratar desde ciertos enfoques o extensiones. Para darlo a entender de la mejor forma, se tratarán sus dimensiones.

En cuanto a Desatnick (2009) da conocer los rasgos principales que se deben poseer al atender al usuario son:

El trabajo conviene ser corporativo con ánimo de una asistencia eficaz y amabilidad.

El trabajador se compromete a estar disponible para lo que la clientela que lo necesita.

La clientela se enfada considerablemente cuando el trabajador que lo atiende no se expresa de manera concisa y hace uso de un léxico profesional para aclarar sus dudas.

Se debe intentar ajustar el tiempo de servir no a su propio tiempo, sino al lapso de tiempo que posee el usuario, o sea, se debe tener celeridad.

El ente educativo debe proponer tácticas que le conceda consumir sus ideales y discernirse de los contrincantes.

El ente pedagógico debe administrar las expectativas de sus clientes, minimizando considerablemente la disimilitud dentro de la realidad de la asistencia e intereses del individuo.

Considerando estos factores, se puede percibir la atención del usuario y perfeccionar de lo que demanda este. Para encargarse de un usuario deben tenerse normas y reglamentos, las cuales vienen dadas por las particularidades que se mencionaron con antelación, teniendo como designio alcanzar el gozo del usuario.

Dimensión2. Relevancia en el servicio

Para toda entidad, el usuario es el factor primordial del procedimiento de perfeccionamiento, y esto debe exhibirse en el acatamiento o avance de sus expectativas concernientes al producto o asistencia que demanda

En relación a este tema, Druker (1990) menciona que “la naturaleza o calidad no es lo que un servicio contiene sino es que lo que se consigue de él luego de haber sido utilizado de manera productiva y si esto cubre los estándares de precios establecidos para el mismo, además de si los usuarios están dispuestos a disponer su de su dinero para ello.

Generalmente, el usuario estima la labor del ente pedagógico conforme a la gradación de complacencia que alcanza al cotejarlo con sus expectativas.

De acuerdo con Castro (2010), gran parte de los usuarios usan cinco extensiones para realizar la estimación:

Fiabilidad: Es la cualidad que debe poseer el ente educativo que da el servicio para brindarlo de forma fiable, certera y cuidadora. Dentro de la noción de credibilidad se halla contenida la precisión y cada uno de los factores que conceden al cliente reconocer la cualidad y discernimientos competitivos de su ente educativo, o sea, fiabilidad se entiende como ofrecer el servicio de manera adecuada desde la primera instancia.

Seguridad: Es la sensación que tiene el usuario cuando coloca sus dilemas en manos de un ente pedagógico y creer que serán solventados de la mejor manera viable. Seguridad conlleva la fiabilidad, que simultáneamente engloba moralidad, fiabilidad y sinceridad. Esto se entiende que no solamente es esencial el cuidado de los intereses de los usuarios, sino que de igual modo el ente pedagógico tiene que exhibir su recelo de modo que le otorgue al usuario una óptima complacencia.

Capacidad de respuesta: Alude a la conducta que se exhibe para auxiliar a los clientes y para proveer la asistencia rápidamente; de igual modo es sopesado como parte de este punto el acatamiento a tiempo de las obligaciones aceptadas. En este sentido, lo asequible que puede ser el ente educativo para el usuario, o sea, las probabilidades de tener contacto con la misma y la viabilidad con que pueda alcanzarlo.

Simpatía: Se traduce como la disposición del ente pedagógico para brindar a los usuarios vigilancia y atención individualizada. No es únicamente ser educado con el usuario, pese a que la amabilidad es parte esencial de la simpatía, así como lo es la seguridad, demanda un considerable compromiso y connivencia con el usuario, comprendiendo completamente sus particularidades y exigencias individuales de sus demandas concretas.

Intangibilidad: Pese a que hay una intangibilidad en la asistencia, en sí es etéreo, es fundamental sopesar ciertos elementos que se originan de la intangibilidad de la asistencia.

No obstante, los usuarios de los entes pedagógicos de servicio se perciben decepcionado y desmoralizado, no por sus precios, sino por el desinterés, el abandono y el poco cuidado de sus empleados.

De lo ya expuesto, se concluye que el usuario es un individuo o un ente educativo que demanda complacer un requerimiento obteniendo un producto o asistencia; y lo más esencial es el individuo al cual se le atenderá y en función al cual todo ente educativo va a trabajar para complacer de manera óptima todas sus expectativas.

Dimensión3. Pertinencia en el servicio

Diferentes creadores con diversos puntos de vista han realizado significativos aportes al tema tratado. Se hace énfasis que los conocimientos acerca de calidad de asistencia tiene origen en los puntos de vista como la de Larrea (2001), quien garantiza que “es lo que un usuario percibe de acuerdo a como se desempeñó y si cubrió las expectativas que tengan relación con los elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio”.

De acuerdo a las nociones brindadas por los autores, se puede decir que la calidad en la asistencia es satisfacer cada una de las expectativas que posee el individuo acerca de que tan bien la asistencia complace cada exigencia.

William (2002) expresa que para auxiliar al cliente, se tiene que comprender sus exigencias, tal como la exigencia de ser entendido, la exigencia de ser bien recibido, la exigencia de sentirse imprescindible y la exigencia de comodidad.

Todos requerirán en algún momento que alguien los entienda de manera que le brinden de con efectividad una solución: Todo aquel que busque la prestación de algún servicio necesita saber que está teniendo contacto positivo con dicha entidad.

Lo anteriormente expuesto expresa que se entiende de manera exacta los mensajes que envían las emociones e intentar de imposibilitar un entendimiento

inadecuado de la ventaja que puede alcanzar el usuario. De modo que se deduce que:

Exigencia de ser bien recibido: Ningún individuo que esté relacionándose con usted, y que se sienta como un desconocido, volverá. El usuario de igual manera demandará sentir que usted se alegre de verlo y que es imprescindible para usted.

Exigencia de sentirse imprescindible: El ego y la autoestima son vigorosas necesidades humanas. A cada persona le gusta sentirse imprescindible, cualquier cosa que realice cada persona para hacer que el invitado se sienta especial, será un paso en el camino justo.

Exigencia de comodidad: Cada usuario exige una comodidad física: un espacio donde esperar, descansar, platicar o realizar negocios; asimismo, precisan tener la seguridad de que serán atendidos de manera apropiada y la certeza de que complacerán sus requerimientos.

En pocas palabras, comprender los requerimientos del usuario es una parte esencial para el ente educativo, razón por la cual deben acatar los puntos expuestos anteriormente con el hecho de perfeccionar los requerimientos reales que exige cada usuario, todo esto con solo el motivo de ofrecer un excelente servicio y complacer al usuario.

Dimensión 4. Satisfacción como percepción de calidad

Entre la bibliografía consultada se hallaron diversos filósofos de la calidad, quienes precisan y deducen ciertos fundamentos, no obstante, en este apartado se sopesará a Viveros (2002), el cual expresa que la calidad se fundamenta por 13 preceptos:

Ejecutar las cosas de forma correcta a partir de la primera vez.

Complacer las exigencias del usuario (tanto externo como interno extensamente).

Escrutar resoluciones y no justificar fallas.

Ser firmemente entusiasta.

Tener una buena relación con los demás.

Ser pertinente en el acatamiento de las labores.

Ser preciso.

Cooperar con cordialidad con los colegas del grupo del oficio

Instruirse a identificar las fallas propias e intentar solucionarlas.

Ser afable para instruirse y adiestrar a otros.

Ser metódico y organizado con los utensilios y el grupo de trabajo.

Ser comprometido y suscitar confianza en sus compañeros de oficio.

Abreviar lo complejo, desburocratizando procedimientos.

Lo anteriormente expuesto dirige al ente pedagógico a convidar una asistencia con calidad, al poseer una mayor calidad se obtiene un excelente servicio, por lo que se produce más ganancia, que es uno de tantos fines primordiales de toda organización.

No obstante, no es únicamente comprender y emplear los fundamentos de la calidad, asimismo se demanda acatar una sucesión de estipulaciones o requerimientos para poder ejecutar sus actividades con la calidad que tanto exigen los individuos.

Palafox (2001) menciona que la cualidad de asistencia es una de las herramientas de competencia de los oficios actualmente. De manera práctica en muchas secciones de la economía se tiene en cuenta que la prestación al cliente tiene un valor agregado en la situación en la que los productos posibles de percibir y obviamente es la parte más importante de las instituciones educativas que brindan sus servicios.

De modo que las compañías tienen que singularizarse por la máxima gradación de calidad de las asistencias que prestan a los individuos. La calidad de las asistencias pende de las conductas de los empleados que trabajan en el ente.

La gradación de complacencia que distingue el individuo por cada una de las ejecuciones en las que radica el mantenimiento en sus diversas gradaciones y trascendencias. La táctica preferible para obtener la fidelidad de los individuos se alcanza obviando sorpresas inesperadamente malas a estos por errores en la asistencia y asombrando gratamente a los individuos cuando una circunstancia oportuna demande la mediación para superar las expectativas.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de Calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. Según percepción de los usuarios de Lima Norte-2018?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es nivel de calidad de servicio de atención en el servicio en su dimensión eficiencia al cliente de Sedapal según percepción de los usuarios de Lima norte-2018

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en su dimensión relevancia de atención al cliente de Sedapal según percepción de los usuarios de Lima norte-2018?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en su dimensión pertinencia en el servicio de atención al cliente de Sedapal según percepción de los usuarios de Lima norte-2018?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en su dimensión satisfacción en el servicio de atención al cliente de Sedapal según percepción de los usuarios de Lima norte-2018?

1.5 Justificación del estudio

Justificación práctica

Es fundamental tener en cuenta que para el estado peruano es importante la mejora de la calidad de vida para la población, por ende un punto importante es el servicio de agua y alcantarillado de Lima – Sedapal. S.A. Es fundamental llevar a cabo cambios innovadores en el desarrollo de la prestación de servicios con la finalidad de convertir a la institución en una especializada en ofrecer un óptimo servicio de calidad según las políticas públicas y de esta manera los usuarios de Lima Norte – 2018 puedan percibir la mejoría y calidad de los servicios en sus hogares.

Es importante recordar las expectativas que Sedapal realiza para mejorar su servicio, diseño y ejecución estrategias, en el cual, el punto principal a tener en cuenta es la calidad del agua y como este beneficia a los usuarios

Es de ahí de donde parte que cada preceptor, su personalidad de líder y su posición en su zona de aptitud. Cualquier deseo de ingresar o realizar variaciones que colaboren con la mejoría de manera general o por partes que sean necesarias para los servicios que ofrecen en las instituciones y será necesario que cuente con un excelente grupo de trabajo técnico-servicios, manejado por un directivo con instinto de gestión o mayor facilidad de manejo de grupo, cónsono con las variaciones que se busquen realizar.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Establecer la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A según percepción de los usuarios de Lima Norte-2018

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Establecer la calidad de servicio de atención en el servicio en su dimensión eficiencia al cliente de Sedapal según percepción de los usuarios de Lima norte-2018.

Objetivo específico 2

Establecer la calidad de servicio en su dimensión relevancia de atención al cliente de Sedapal según percepción de los usuarios de Lima norte-2018

Objetivo específico 3

Establecer la calidad de servicio en su dimensión pertinencia en el servicio de atención al cliente de Sedapal según percepción de los usuarios de Lima norte-2018.

Objetivo específico 4

Establecer la calidad de servicio en su dimensión satisfacción en el servicio de atención al cliente de Sedapal según percepción de los usuarios de Lima norte-2018.

II Método

2.1 Diseño de investigación

En este trabajo de indagación que está sujeto al tipo cuantitativo se mantiene la técnica descriptiva, que por sus particularidades recae en el trabajo de campo que se investigará a las unidades de análisis en su propia naturaleza.

Esta investigación es transeccional o transversal, debido a que el instrumento que se ha creado se emplea en un momento concreto. En correspondencia con Hernández, Fernández y Baptista (2014), aluden que su principal objetivo es poder detallar las variables y hacer un análisis de ella acerca de cómo han incidido y de cómo se han interrelacionado en determinado momento. Para dichos autores es como fotografiar algo que acontece.

Al emplear una herramienta que concede distinguir y detallar particularidades únicas del fenómeno a tratar, mas no ofrecer aclaraciones precisas de los descubrimientos; se mantiene que la investigación es descriptiva.

Tipo de investigación

Por amplitud, la investigación básica se halla en la búsqueda de generar saberes. Aparte de investigar y examinar la asociación entre variantes; elabora instrumentos de comprobación conforme con el propósito del estudio. De acuerdo a Ballcell (1994), que en su tiempo declaró:

Es un procedimiento de aplicación de métodos y técnicas científicas a circunstancias e inconvenientes precisos en la zona de la realidad colectiva para hallar una contestación a los mismos y así, adquirir nuevos conocimientos o ampliarlos que fueron adquiridos previamente (Visauta, 1989). Aparte, de manera general, la indagación es un proceso que permite entender diversos hechos además de saber cómo expresarlos.

Por consiguiente, dicho trabajo de indagación es de tipo básica puesto que se ha antepuesto la búsqueda de experiencias por medio del empleo de una herramienta que pueda convalidar trascendencia y así conceda por medio de la exacta interpretación manifestar y percibir el fenómeno frecuente en este análisis.

Nivel de la investigación

En correspondencia (Hernández, Fernández y Baptista; 2014), el nivel es descriptivo. Por ello, poseen como propósito entender la conexión o rango de vinculación que exista entre dos o más nociones, clases o variantes en un entorno en específico.

2.2. Variables – operacionalización

Rojas (1998), aludido por Bernal (2006), expuso:

Una variante es una particularidad, condición o carácter que puede estar o no presente en las personas, grupos o comunas; puede mostrarse en rasgos o modos distintos o en gradaciones, proporciones o extensiones diversas a lo largo de un continuum.

Referente a ello, Muñoz (2011) mantuvo las variantes son en ese caso son sinónimo de las cualidades, particularidades, señales todo aquello que sea débilmente dirigidas a medición y que de acuerdo a eso puedan tomar como suyas ciertas cantidades como magnitud, valor o intensidad.

Definición conceptual

En la acepción conceptual se utiliza el lenguaje denotativo para tratar a la variante con los términos elementales o literales. En él se atiende una acepción que se cimienta en lo que el diccionario pueda precisar o esclarecer las particularidades de una variante, objeto o fenómeno. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Definición conceptual de la variable calidad de servicios

Para el análisis se sopesa la acepción de Larrea, (2001) quien en su ensayo atestigua que es la manera que tiene un individuo de percibir como el correcto desarrollo y lo que se espera de ello se corresponden entre sí, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio.

Por ende, teniendo como base esa acepción en este estudio, se puntualiza como la condición de complacencia y/o conformismo que percibe un colectivo más o menos homogéneo con relación a la prestación de un servicio que concede cubrir una elevada cantidad de carencias y condiciones por los que pagan por dichos servicios (usuario).

Definición operacional

La acepción operacional fundamenta una sucesión de procedimientos que guiarán las labores que un investigador debe efectuar para advertir aquello que enseña la existencia de una noción teórica en mayor o menor grado. (Reynolds, 1986). Aparte, para integrar esta información, la acepción operacional apunta los ejercicios o labores viables para calcular una variante. De igual modo, provee el sentido a una noción para singularizar las acciones pertinentes para calcularlas o registrarlas. (Vara, 2012).

Variable 1: calidad de servicios

Esta variante fue calculada gracias al empleo de un cuestionario de preguntas, encaminado a los empleados del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A. la cual fue concebida a partir de las dimensiones de la variante, que son Eficiencia en el servicio, Relevancia en el servicio, Pertinencia en el servicio, y Satisfacción, efectuando el cuestionario constató de 32 ítems creados a partir de los indicadores que fueron ordenados de la siguiente manera: Se operacionalizan la variante con el cuestionario de calidad de servicio.

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Nivel y Rango
Eficiencia en el servicio	Satisfacción	1-8	1. Muy satisfecho	Mala
	Calidad de atención		2. Satisfecho	31 - 72
Relevancia en el servicio	Satisfacción Uso de tecnología	9-16	3. Medianamente Satisfecho	Regular
			4. Insatisfecho	73 - 114
			5. Muy insatisfecho	Buena 115 - 155
Pertinencia en el servicio	Reconocimiento Capacitación	17-24		
Satisfacción	Satisfacción Equilibrio	25-32		

Fuente: elaboración propia (2018). Adaptado del marco teórico

2.3 Población y muestra

La población se delimita como el conglomerado de todos los casos que coinciden con ciertos detalles específicos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 174). El marco poblacional está compuesto por 3120 usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A. de Lima norte. Por una población congruentemente pequeña se efectuará un censo. Vara (2012) nos afirma que todo el conjunto de personas que viven en lugar determinado y que tiene posesiones en común y solo cambian con el paso del tiempo.

Muestra

Conforme con Vara (2012) es un conjunto no muy numerosos escogidos del grupo más grande que sería la población de acuerdo a diversas razones objetivas (p. 221). En comparación, Guillén y Valderrama (2015) mencionaron que una muestra es un pequeño grupo que representa a la población que va ser estudiada y que tiene las mismas particularidades que el grupo total. La muestra fue 500 usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Los procedimientos e instrumentos que se han empleado en esta investigación, para la recopilación de la información, fueron meditados de manera idónea atendiendo la clase y procedimiento de investigación.

Técnicas de recolección de datos

Carrasco (2013), para hacer alusión a los métodos que se usan en un trabajo de indagación, las definió como un grupo de normas y pasos a seguir que ayudan a que las actividades futuras que los investigadores vayan a hacer en su proceso de indagación resulten correctamente.

La técnica que se empleó en la investigación fue la encuesta, que es un procedimiento cimentado en una sucesión de interrogantes que están destinadas a un gran número de personas, usando cuestionarios que, por medio de preguntas en forma personal, concedieron investigar las singularidades, ideas, costumbres, prácticas, gustos, etc., de una colectividad precisa. (Hernández, 2010).

De acuerdo con el procedimiento de la investigación efectuada, el instrumento empleado para la recolección de información fue el cuestionario.

En cuanto a Hernández, et al. (2014), expone que “el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir”.

Técnica: la encuesta

En razón a lo que declara Bernal (2010), la encuesta es utilizada como un procedimiento que se apoya en la recopilación de datos o información, constituida por un conglomerado de interrogantes que se crean con el designio de reunir información obtenida de un número fijo de individuos.

Instrumento: cuestionario

En correspondencia con Buendía, Colás y Hernández (1998), la encuesta sería el medio por el cual los investigadores tienen la posibilidad de absolver

dudas y buscar solucionar ciertos dilemas de manera descriptiva que tengan conexión con las variables luego de haber recogido la información y de haber pasado por un proceso de supervisión que vuelvan a los datos en una base confiable.

Instrumento de recolección de datos

Tabla 2

Ficha Técnica Del Instrumento Variable calidad de servicio

Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir la calidad de servicio
Autor del instrumento:	original de Viveros (2002), adaptado Anda, y Cuauhtémoc (2005), adaptado Castro (2010)
Aplicación	500 usuarios de área de reclamos de Sedapal
Descripción	Cuestionario de 4 dimensiones con 32 ítems con niveles de respuesta 1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Medianamente satisfecho 4. Insatisfecho 5. Muy insatisfecho
Validación:	El instrumento posee validez de contenido por juicio de expertos, con un resultado de aplicable
Confiabilidad:	El instrumento posee confiabilidad, se efectuó una prueba piloto a 20 usuarios y la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach arrojó un resultado de muy alta confiabilidad.

Validez

En cambio, Baechle y Earle (2007) declaran que “la validez es el nivel que uno de los métodos a utilizar alcanzó esta puede ser considerada como el objetivo principal del instrumento de medición.

Por motivo a que la consistencia de las resultas de una investigación exhibe un valor científico, las herramientas de comprobación deben ser de total confianza y

veraces en virtud de ello, para precisar la validez de los instrumentos antes de emplearlos fueron ingresados a un proceso de validación de contenido. En el presente estudio se ha ejecutado el proceso de validación de contenido, en donde se han considerado tres elementos: importancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de las herramientas.

Tabla 3

Validez del Instrumento por Expertos

Experto	Experto	Aplicabilidad
Dr. Chantal Jara Aguirre	Temático	Aplicable
Dr. Willian Sebastián Flores Sotelo	Metodólogo	Aplicable
Mg. . Santiago Aquiles Gallarday Morales	Metodólogo	Aplicable

Confiabilidad de los instrumentos

Las herramientas de recojo de información que se usaron en la investigación poseen aspectos con opciones en escala Likert, por tal motivo se ha hecho uso del coeficiente alfa de Cronbach para puntualizar la consistencia interna, estudiando la conexión media de cada ítem con todas las demás que componen dicha herramienta.

Conforme con Vara (2012), el nivel de veracidad de la herramienta recae en lo capaz que puede llegar a ser para la obtención de resultados congruentes según el número de veces aplicado y en condiciones similares. O sea, la confiabilidad se comprobará cuantas veces sea aplicado el instrumento a una muestra en concreto, sin que este modifique las resultados.

Para precisar el nivel de confianza del cuestionario formulado en esta indagación, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, para interrogantes politómica a una muestra piloto de 20 usuarios de Sedapal. S.A. Seguidamente los datos pasaron por un proceso usando el Programa Estadístico

SPSS (Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) versión 23.

Tabla 4

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Ruiz (2006).

Como se observa en la tabla 4, se estudian los resultados de la prueba piloto por medio del método Alfa de Cronbach, para cada una de las variantes en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 5

Resultado de la Confiabilidad

Resultados de la confiabilidad	Alfa de Cronbach	N.º de ítems
Calidad de Servicio	0,887	32

Se puede distinguir que, el resultado de la confiabilidad para ambos instrumentos fue de una muy elevada fiabilidad, en correspondencia con los grados de confiabilidad expuestos. (Ruiz, 2006).

2. 5 Método de análisis de datos

Se empleó el procedimiento del análisis descriptivo, utilizando tablas estadísticas que exhibieron los resultados finales de las variantes y de cada dimensión, igualmente, se revelaron tablas de contingencia que presentan la conexión de las dos variantes y su

gráfico de barras tridimensionales. Una vez recopilados los datos de la investigación, se procederá a estudiar cada una de las variantes de la siguiente manera:

1er paso: Categorizar analítica de los datos: se sistematizarán y agruparán para obtener como resultado una correcta explicación de los hechos recolectados. Se construirá la matriz de datos.

2do paso: Describir los datos: Por medio de tablas de resumen de resultados, se buscará enseñar las frecuencias y porcentajes de cada una de las categorías.

3er paso: Analizar e integrar los datos: se buscará asociar y cotejar los datos obtenidos. Los procesos estadísticos se construirán con el programa SPSS 22.0 para Windows XP y el Excel.

2.6 Aspectos éticos

Los datos generales y resultados estarán íntegramente veraces, con el fin de obtener los resultados se confiará en los datos que el área de estudio se encarga de buscar. Se mostrará respeto por las conjeturas de otros creadores, los textos serán adecuadamente citados, respetando de este modo lo creado con tanto esfuerzo por otros autores. Se buscará respetar y cuidar el ambiente antes, en la planificación, durante, mientras se elabora la indagación y después cuando esta se divulgue. Mostrar preocupación e interés por la responsabilidad social será suficiente para mostrar que dicho proyecto de tesis al concluirse aportará a la población en la mejoría de la calidad de vida de los usuarios de Sedapal. S.A

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo

Tabla 6

Calidad de servicio de atención al cliente del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A. según percepción de los usuarios de Lima Norte.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Buena [32-74]	0	0,0
Regular [75-117]	244	48,8
Mala [118 – 160]	256	51,2
Total	500	100,0

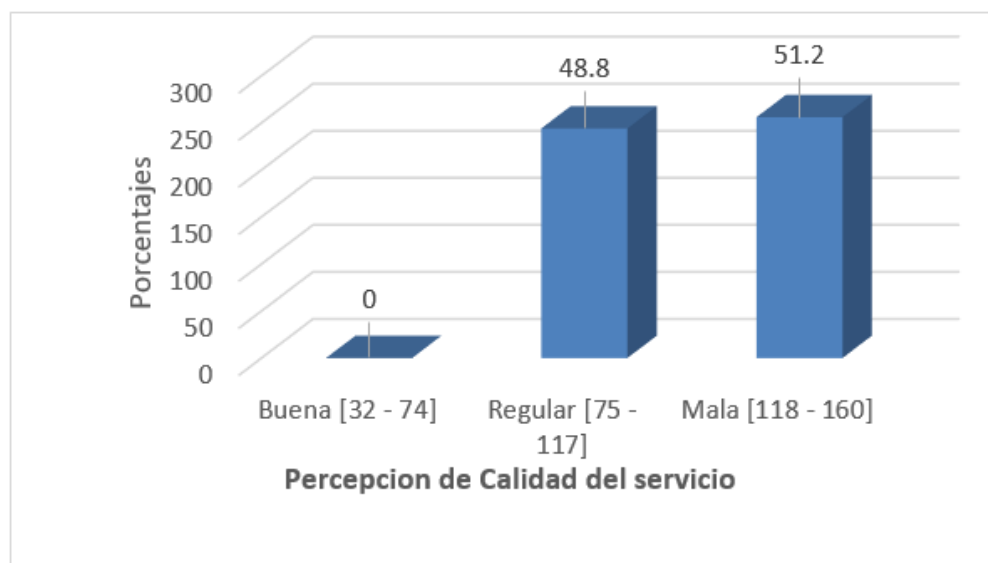


Figura 1. Niveles de Calidad de atención al cliente de Sedapal. S.A según percepción de los usuarios de Lima Norte - 2018

Interpretación

Como se puede observar en la Tabla 6 y Figura 1 el 0,% de clientes del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A, perciben una Buena calidad del servicio, el 48,8% un nivel regular, y el 51,2% respondió que el nivel de Calidad de servicio percibido de la institución es Mala.

Tabla 7

Calidad de servicio de atención al cliente del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A. en su dimensión Eficiencia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Buena [8 - 18]	0	0
Regular [19 - 29]	266	53,2
Mala [30 - 40]	234	46,8
Total	500	100,0

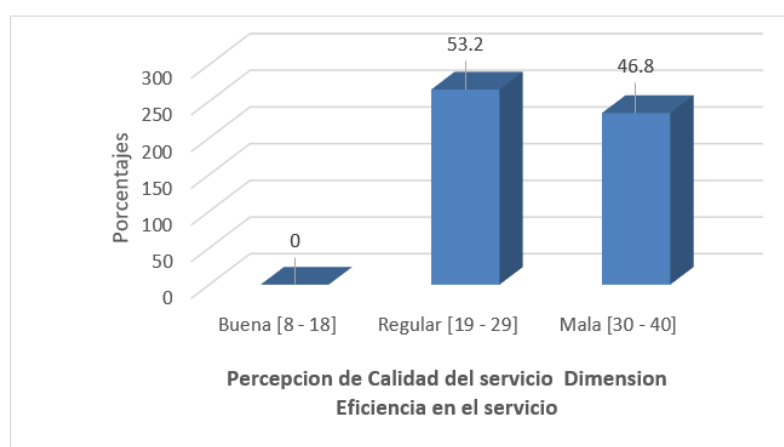


Figura 2. Calidad de servicio de atención al cliente del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A. en su dimensión Eficiencia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte.

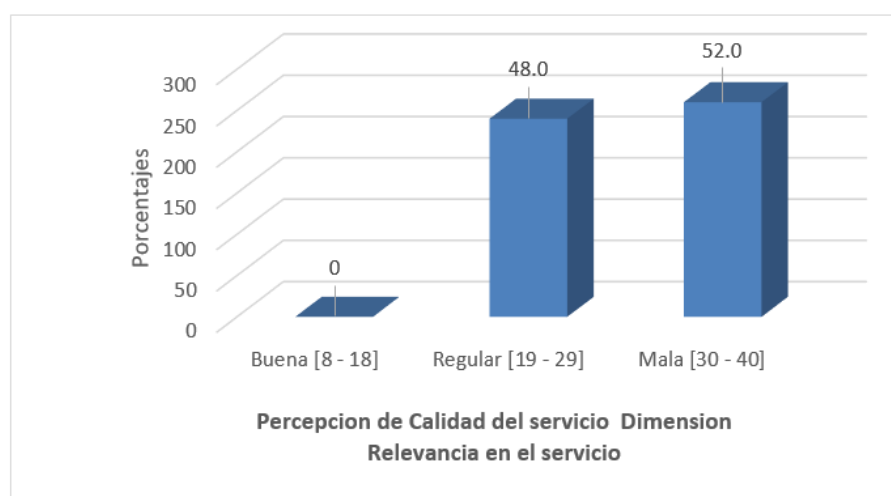
Interpretación

Como se puede observar en la Tabla 7 y Figura 2 el 0,% de clientes del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A en su dimensión Eficiencia en el servicio, perciben una Buena calidad del servicio, el 53,2% un nivel regular, y el 46,8% respondió que el nivel de Eficiencia en el servicio percibido de la institución es Mala.

Tabla 8

Calidad de servicio de atención al cliente del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A. en su dimensión Relevancia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Buena [8 - 18]	0	0,0
Regular [19 - 29]	240	48,0
Mala [30 - 40]	260	52,0
Total	500	100,0



*Figura 3.*Calidad de servicio de atención al cliente del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A. en su dimensión Relevancia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte.

Interpretación

Como se puede observar en la Tabla 8 y Figura 3 el 0% de clientes del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A en su dimensión Relevancia en el servicio, perciben una Buena calidad del servicio, el 48% un nivel regular, y el 52% respondió que el nivel de Relevancia en el servicio percibido de la institución es Mala.

Tabla 9

Calidad de servicio de atención al cliente del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A. en su dimensión Pertinencia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Buena [8 - 18]	4	0,8
Regular [19 - 29]	248	49,6
Mala [30 - 40]	248	49,6
Total	500	100,0

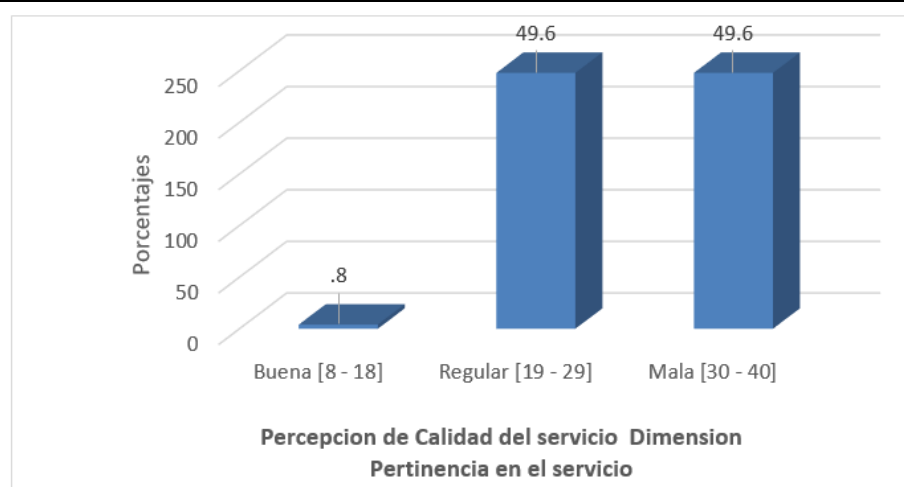


Figura 4. Calidad de servicio de atención al cliente del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A. en su dimensión Pertinencia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte.

Interpretación

Como se puede observar en la Tabla 9 y Figura 4 el 0,8% de clientes del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A en su dimensión Relevancia en el servicio, perciben una Buena calidad del servicio, el 49,6% un nivel regular, y asimismo, el 49,6% respondió que el nivel de Pertinencia en el servicio percibido de la institución es Mala.

Tabla 10

Calidad de servicio de atención al cliente del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A. en su dimensión Satisfacción en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Buena [8 - 18]	0	0
Regular [19 - 29]	248	49,4
Mala [30 - 40]	252	50,4
Total	500	100,0

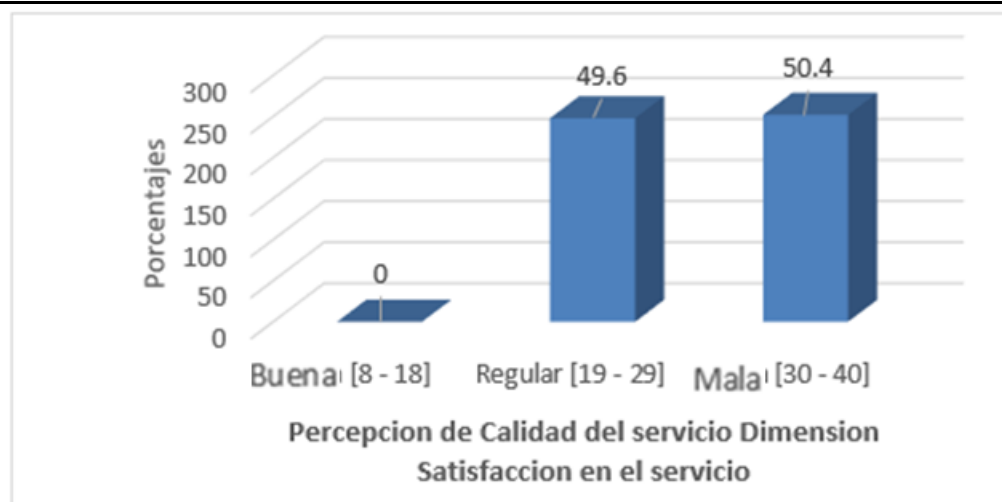


Figura 5. Calidad de servicio de atención al cliente del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A. en su dimensión Satisfacción en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte.

Interpretación

Como se puede observar en la Tabla 10 y Figura 5 el 0,0% de clientes del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A en su dimensión Satisfacción en el servicio, perciben una Buena calidad del servicio, el 49,6% un nivel regular, y el 50,4% respondió que el nivel de Satisfacción en el servicio percibido de la institución es Mala.

IV. Discusión

En el capítulo de discusión se muestran los hallazgos y resultados de la tesis realizada y se confrontan con otros investigadores y sus trabajos científicos, autores y estudiosos de las principales teorías en artículos científicos y disertaciones.

Según los resultados descriptivos de la variable calidad de servicio de atención al cliente del Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima Norte. Como se puede observar el 0 % de clientes de Sedapal. S.A, perciben una Buena calidad del servicio, el 48,8% un nivel regular, y el 51,2% respondió que el nivel de Calidad de servicio percibido de la institución es buena.

Así mismo, teóricamente se establece que la calidad de servicio como:

“El buen rendimiento de la modernidad relacionada con la sociedad actual o con la forma de vivir de las personas está cada vez más dependiente de cómo dichas instituciones están funcionando”. (Bernard, 2008).

En cuanto a los resultados establecidos en el Calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. en su dimensión Eficiencia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte. Como se puede el 0% de clientes de Sedapal. S.A en su dimensión Eficiencia en el servicio, perciben una mala calidad del servicio, el 53,2% un nivel regular, y el 46,8% respondió que el nivel de Eficiencia en el servicio percibido de la institución es buena

Al confrontar con la investigación de Sánchez y Sánchez (2014) este estudio propone el inicio de una Empresa Gubernamental para la contribución de las asistencias de agua potable y alcantarillado en la Edilidad del cantón Tena, región de Napo. Se muestra notablemente en el propósito de disminuir en un 50% la proporción de individuos que no tienen acceso al agua potable y a servicios primarios de aseo, lo cual garantiza minimizar en más de la mitad los porcentajes de individuos sin agua potable y sin alcantarillado, que en 1993 se incrementaba a 41 y 51% correspondientemente; en 2015 se extendería 18 y 23%.

Asimismo sustentado teóricamente por Anda y Cuauhtémoc (2005) donde exponen que, un ente institucional enfocado en la calidad, tiene que sopesar los

sucesivos requerimientos para lograrlo:

Ser perseverante en la intención de perfeccionar el servicio y el producto.

Al encontrarse en una época financiera contemporánea cada persona está obligada a ser más hábil.

El servicio y/o producto a partir de su comienzo debe realizarse con calidad.

El costo de los productos debe estar en relación con la calidad. Esto requiere perfeccionar contiguamente el estilo de fabricación y servicio, para perfeccionar la calidad y el rendimiento que conlleven a derribar de esta forma los costos

En cuanto a la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. en su dimensión Relevancia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte. Como se puede observar en la el 0% de Sedapal. S.A en su dimensión Relevancia en el servicio, perciben una buena calidad del servicio, el 48% un nivel regular, y el 42% respondió que el nivel de Relevancia en el servicio percibido de la institución es Mala.

Al confrontar el trabajo realizado por Larrañaga (2017) la investigación tiene como finalidad establecer el vínculo entre la dirección gerencial y calidad de la asistencia en Sedapal – Comas 2016, a partir del ángulo de los empleados. Esta se conforma de 156 profesionales, con el cual se llevó a cabo un recuento. Ultimando que la dirección gerencial y naturaleza de asistencia en Sedapal – Comas 2016 poseen vinculación estrecha, desde la perspectiva de los trabajadores.

En este mismo orden se toma los fundamentos teóricos basados por Druker (1990) señala que “la naturaleza o calidad no es lo que un servicio contiene sino es que lo que se consigue de él luego de haber sido utilizado de manera productiva y si

esto cubre los estándares de precios establecidos para el mismo, además de si los usuarios están dispuestos a disponer su de su dinero para ello.

Respecto a la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. en su dimensión Pertinencia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte. El 0,8% de clientes Sedapal. S.A en su dimensión Relevancia en el servicio, perciben una buena calidad del servicio, el 49,6% un nivel regular, y asimismo, el 49,6% respondió que el nivel de Pertinencia en el servicio percibido de la institución es Malo.

Al confrontar el trabajo realizado por Cornejo (2017) sobre el Análisis de la intervención social para la mejora de las prácticas en el uso del agua potable y alcantarillado de la población beneficiaria del proyecto de rehabilitación de redes de agua potable y alcantarillado lote 3 de SEDAPAL, Comas, Lima. Se aprecia que los consumidores que pasaron por la entrevista no tienen saberes adecuado de sus derechos y obligaciones y acuden al centro de servicio en caso de facturación elevada tras la instalación de medidores. Asimismo no apreciaron la modificación trascendente posterior al plan; indican que la agrupación colectiva antepuso la precaución de imprevistos para agilizar la obra y no su adiestramiento. Definitivamente, excluyen las razones de este proyecto, empero, igualmente perciben de forma positiva y consentirían otra análoga por sus beneficios tales como fuentes mejor abastecidas del suministro de agua se incrementó de 58.9% a 82.3%, y la que posee ingreso a servicios de aseo mejorados se acrecentó de 49% a 77.8%.

En este mismo orden se toma los fundamentos teóricos autores de diferentes corrientes han hecho considerables aportes al tema. Se dice que la noción de calidad de asistencia proviene de las opiniones y formulaciones, como la de Larrea (2001), quien en su trabajo avala que “es lo que un usuario percibe de acuerdo a como se desempeñó y si cubrió las expectativas que tengan relación con los elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio”.

Asimismo William (2002) expresa que con el objetivo de poder auxiliar al usuario, se tiene que comprender las exigencias, tal como la exigencia de ser

entendido, la exigencia de ser adecuadamente recibido, la exigencia de mostrarse imprescindible y la exigencia de sentirse cómodo. “Necesidad de ser correctamente entendido: los usuarios que deciden tomar un servicio deben sentir que realmente se están comunicando de manera correcta a sus necesidades.”

Por otra parte, en cuanto a la calidad de servicio de atención al cliente del Sedapal S.A. en su dimensión Satisfacción en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte 5 el 0,0% de clientes del servicio de agua potable y Sedapal en su dimensión Satisfacción en el servicio, perciben una buena calidad del servicio, el 49,6% un nivel regular, y el 50,4% respondió que el nivel de Pertinencia en el servicio percibido de la institución es malo.

Al confrontar el trabajo realizado por Villacís (2015) la relevancia que posee el interés del mismo para el destino de la compañía. En consecuencia, los resultados obtenidos mediante este trabajo facilitarán coordinar sus labores con mayor efectividad, perfeccionar los manejos alusivos a la prestación que el ente promete a sus usuarios esenciales para alcanzar los fines e intenciones instituyéndolo de esta forma al éxito seguro de la calidad de asistencia al cliente. De 145 encuestados (100%), se observó que 49 opiniones (33.8%) están completamente conformes que el ángulo de la compañía de Agua Potable de Ambato es fomentar una asistencia de calidad, 39 opiniones (26,9%) de acuerdo, 7 opiniones (4.8%) son indiferentes, 33 opiniones (22.8%) no están conformes y 17 opiniones (11.7%) no están absolutamente conformes. Como conclusión, se obtuvo que del 50% de los encuestados manifiestan que la perspectiva de la compañía es fomentar una asistencia de calidad, se puede señalar que la razón de disponer la perspectiva de la compañía es que ésta valga como guía que conceda focalizar el empeño de cada miembro de la compañía hacia un mismo rumbo, servicio de calidad, es decir, alcanzar que se dispongan los fines, alcanzando así el éxito de la compañía y complacencia en el usuario.

Viveros (2002), el cual expresa que la calidad se fundamenta por 13 principios entre ellos: ejecutar las cosas de forma correcta desde la primera vez, complacer las exigencias del usuario (tanto externo como interno), escrutar resoluciones y no justificar fallas, ser firmemente entusiasta, tener una buena relación con los demás, ser comprometido y suscitar confianza en sus compañeros de oficio, abreviar lo complejo, desburocratizando procedimientos.

V. Conclusiones

Primera: Se ha demostrado según análisis descriptivo sobre la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima Norte. Que un 0,% de clientes del servicio perciben una buena calidad del servicio, el 48,8% un nivel regular, y el 51,2% respondió que el nivel de Calidad de servicio percibido de la institución es mala.

Segunda: Se ha demostrado según análisis descriptivo sobre la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. en su dimensión Eficiencia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte que el 0, % de clientes del servicio perciben una buena calidad del servicio, el 53,2% un nivel regular, y el 46,8% respondió que el nivel de Eficiencia en el servicio percibido de la institución es mala.

Tercera: Se ha demostrado según análisis descriptivo sobre la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. en su dimensión Relevancia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte, 2018. Que el 0% de clientes del servicio perciben una buena calidad del servicio, el 48% un nivel regular, y el 52% respondió que el nivel de Relevancia en el servicio percibido de la institución es mala.

Cuarta: Se ha demostrado según análisis descriptivo sobre la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. en su dimensión Pertinencia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte que el 0,8% de clientes del servicio de agua potable y alcantarillado, perciben una buena calidad del servicio, el 49,6% un nivel regular, y otro 49,6% respondió que el nivel de Pertinencia en el servicio percibido de la institución es mala.

Quinta: Se ha demostrado según análisis descriptivo que la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. en su dimensión Satisfacción en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte que el 0,0% de clientes, perciben una buena calidad del servicio, el 49,6% un nivel regular, y el 50,4% respondió que el nivel de Pertinencia en el servicio percibido de la institución es mala.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda al Ministerio de Vivienda, construcción y saneamiento establecer como ente encarado de bosquejar, reglamentar, impulsar, inspeccionar, valorar y llevar a cabo la política de dicho sector (contiene los servicios de agua y las alcantarilla) a promover talleres informativos de funcionamientos calidad y mejoras del servicio dirigidos a usuarios interesados.

Segunda: Se recomienda a los altos directivos adscritos a Sedapal a promover charlas a la comunidad sobre la optimización del servicio y promover la calidad de vida de la población de Lima donde se establezcan los avances y mejoras obtenidas así como planes futuros.

Tercera: Se recomienda a los usuarios de Lima Norte a organizarse y crear un comité de control al servicio apoyado por habitantes con el fin de dar seguimientos de reclamos y sugerencias para lograr las mejoras del servicio.

Cuarta: A las áreas de investigación universitarias, se recomienda seguir estudiando la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. y otras empresas de servicio público y de esta manera hacer seguimiento académico al buen abastecimiento de su sistema de agua potable.

VII. Referencias

- Albrech, K. y Carson, J. (2001). *Calidad Total*. Santa Fe de Bogotá: McGraw Hill
- Anda, M, y Cuauhtémoc, P. (2005). *Administración y calidad*. México: LIMUSA. Noriega editores.
- Arias, L. (2008). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid: Editorial Díaz de Santos
- Baechle, T. y Earle, R. (2007). *Principios de entrenamiento de la fuerza y el acondicionamiento físico*. 2da. Edición. Madrid, España: Editorial Médica panamericana, pp. 277-278.
- Baena, G. (2015). *Planeación prospectiva estratégica teorías, metodologías y buenas prácticas en América latina*. Universidad Autónoma de México.
- Balcell, J. (1994). *La investigación social Introducción a los métodos y las técnicas*. Barcelona: ESRP-PPU.
- Bernal, C. (2006) *Metodología de la Investigación*. México: Prentice Hall.
- Bernard, C. (2008) La Globalización es Inevitable. Colegio Universitario "Fermín Toro". N° 17. Barquisimeto. *Revista Umbral*.
- Buendía, I., Colas, P. y Hernández, F. (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos, 2008 (5a. reimp. 2013).
- Castro, F. (2010) *Servicios de calidad al usuario: la cortesía en el trabajo*. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, Séptima Edición. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Colunga, T. (2005). *Administración para la calidad*. México: Panorama.

- Cornejo (2017) *Análisis de la intervención social para la mejora de las prácticas en el uso del agua potable y alcantarillado de la población beneficiaria del proyecto de rehabilitación de redes de agua potable y alcantarillado lote 3 de SEDAPAL, Comas, Lima*. Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima Perú.
- Da Silva, R. (2002). *Teorías de la administración*. México: Cengage Learning Editores.
- Desatnick, Robert L. (2009) *Como conservar su clientela - El secreto del servicio*. Colombia: Legis Editores S.A. Págs. 25-63
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Espinoza, D. (2013) *El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos*. Tesis de maestría. Universidad de San Martín de Porres.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional*. Gestión de personas y organizaciones. México: CENGAGE.
- Gutiérrez, J. (2016). *Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal Cáceres 2016*. Tesis de maestría. Universidad nacional de San Martín.
- Guillén, O. y Valderrama, S. (2015). *Guía para elaborar la tesis universitaria escuela de Postgrado*.
- Harrington, D. (2004) *La Calidad del Servicio. A la Conquista del Usuario*. Madrid: Editorial McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación*. (6ta edición). México: McGraw Hill.
- Hitt, M., Black, S. y Porter, L. (2006). *Administración*, (9na Edición). México: Pearson Educación.

- Illán, N. (2017) *Evaluación y mejoramiento del sistema de agua potable del Asentamiento Humano Héroes del Cenepa, Distrito de Buenavista Alta, Provincia de Casma, Ancash – 2017*. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo.
- Imai, Y. (2008). *“Como Implementar el Kaizen en el Sitio de Trabajo (Gemba)”*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Juran, J. (2007). *Manual de Control de Calidad*. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (1996) *Administración una perspectiva global*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Larrañaga, K. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. Tesis para optar el grado universitario de: Magíster en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Larrea, (2001). *Medición y Calidad Total*. Recuperado de: <http://www.visiongc1.com/>
- Martínez, S. y Larissa, P. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Recuperado de: <http://www.gestion.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh1/admonrrhhlari.htm>
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (2da edición). México: Pearson Educación.
- Palafox, P. (2001). *Como brindar un servicio integral al usuario*. Desarrollo de un poderoso y funcional programa de servicio al usuario. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Pael, W. (2001). *La integración usuario - institución educativa: las cinco mejores estrategias para lograr el éxito en los negocios con los usuarios*. México: Prentice-Hall.
- Pastor, O. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda*. Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica.

- Reynolds, P. (1986). *A primer in theory construction*. Indianapolis, Indiana: The Bobbs Merrill Company.
- Sabino, C. (2000) *Metodología de Investigación* (Una Introducción teórico-práctica). Buenos Aires: Lumen.
- Sánchez, A. y Sánchez, N. (2014). “*El modelo de gestión y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en la Municipalidad de Tena*. Universidad Técnica De Ambato– Ecuador”. Tesis de doctorado.
- Shaw, L. (2007). *El servicio al usuario: guía para mejorar la atención y la asistencia*. España: Ediciones Deusto.
- Silva, J., Trujillo, J. y Lambarry, F. (2013). La gestión del agua y la calidad percibida en su servicio. *Revista LEBRET*, Colombia: Universidad Santo Tomás, (5): 89-109 pp.89-109
- Soto, T. (2009). *Cultura de la calidad de servicio*. México: Editorial Trillas.
- Stoner, J. (2006). *Administración*. (6ta Edición). México: Prentice may Hispanoamericana, S.A.
- Tamayo, M. (2010). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa
- Vara, Arístides (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. (3ª.ed). Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.
- Villacís, G. (2015). *La calidad en el servicio y su incidencia en la atención al cliente en el Departamento Comercial de la Empresa Pública – Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato – Ecuador*. Tesis de Maestría.
- Visauta, B. (1989). *Técnicas de investigación social: recogida de datos*. Barcelona: Editorial Promociones y publicaciones universitarias S.A.
- Viveros, G. (2002). *Apuntes de métodos estadísticos de calidad*. México: Editorial Limusa.

William M. (2002). *Direcciones de los Servicios de calidad al usuario; guía práctica para operaciones de servicios*. Bogotá: Editorial Iberoamericana.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima Norte-2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de atención al cliente del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – Sedapal. S.A. Según percepción de los usuarios de Lima Norte-2018?</p> <p>Problemas Específicos Problema Específico.1 ¿Cuál es nivel de calidad de servicio de atención en el servicio en su dimensión eficiencia al cliente de Sedapal según percepción de los usuarios de Lima Norte-2018?</p> <p>Problema Específico.2 ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en su dimensión Relevancia en el servicio de atención al cliente de Sedapal según percepción de Lima Norte-2018?</p> <p>Problema Específico.3 ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en su dimensión pertinencia en el servicio de atención al cliente de Sedapal según percepción de Lima Norte-2018?</p>	<p>Objetivo General Establecer la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal según percepción de los usuarios de Lima Norte-2018</p> <p>Objetivos Específicos Objetivo específico 1 Establecer la calidad de servicio de atención en el servicio en su dimensión eficiencia al cliente de Sedapal según percepción de los usuarios de Lima Norte-2018.</p> <p>Objetivo específico 2 Establecer la calidad de servicio en su dimensión relevancia de atención al cliente de Sedapal según percepción de los usuarios de Lima Norte- 2018</p> <p>Objetivo específico 3 Establecer la calidad de servicio en su dimensión pertinencia en el servicio de atención al cliente de Sedapal según percepción de los usuarios de Lima Norte-2018.</p>	Variable 1: Calidad del Servicio				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	escala /valores	Niveles o rangos
		Eficiencia en el servicio	Satisfacción Calidad de atención	1-8	1. Muy satisfecho	Buena 31 - 72 Regular 73 - 114 Mala 115 - 155
		Relevancia en el servicio	Satisfacción Uso de tecnología	9-16	3. Medianamente satisfecho	
		Pertinencia en el servicio	Reconocimiento Capacitación	17-24	4. Insatisfecho	
Satisfacción	Satisfacción Equilibrio	25-32	5. Muy insatisfecho			

<p>Problema Específico.4 ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en su dimensión satisfacción en el servicio de atención al cliente de Sedapal según percepción de los usuarios de Lima norte-2018?</p>	<p>Objetivo específico 4 Establecer la calidad de servicio en su dimensión satisfacción en el servicio de atención al cliente de Sedapal según percepción de los usuarios de Lima Norte-2018.</p>					
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Estadística a utilizar				
<p>TIPO: Básico, nivel descriptivo Tienes como finalidad ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad.</p> <p>DISEÑO: No experimental transversal, prospectivo debido a que las variables no son manipuladas</p>	<p>POBLACIÓN: Han sido considerados 3120 usuarios de Sedapal del Centro de Servicios Comas</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Muestreo: No probabilístico intencional o por conveniencia.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Muestreo por conveniencia un total de 500 usuarios de Sedapal del Centro de Servicios Comas.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Los datos obtenidos de las encuestas van a ser tabulados y se va a elaborar tablas de frecuencias en ese sentido el software que se va a utilizar es el SPSS (versión 22)</p> <p>INFERENCIAL: Para estimar parámetros se hará prueba de hipótesis con pruebas estadísticas necesarias, ya que la escala del instrumento es ordinal.</p>				



INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado colaborador:

El presente instrumento ha sido elaborado con el fin de diagnosticar la calidad de servicio prestada. Agradeciendo su valioso aporte al responder con objetividad todas las preguntas en aras de proporcionar información confiable.

Instrucciones generales

Lea cuidadosamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa.

Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta.

Seleccione únicamente una sola respuesta.

Responda todas las preguntas ya que su opinión es muy importante.

Dicho instrumento estará estructurado por 32 ítems con una escala cualitativa la cual es la siguiente:

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho
3. Medianamente satisfecho
4. Insatisfecho
5. Muy insatisfecho

1	2	3	4	5
MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO

	DIMENSIONES / ITEM	MS	S	MS	I	MI
N°		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Eficiencia en el servicio					
1.	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del personal?					
2.	¿Al interior de SEDAPAL, la amabilidad y cortesía le han dejado satisfecho?					
3.	El tiempo de respuesta por parte de SEDAPAL, le permite estar					
4.	Al interior de SEDAPAL el asesoramiento al presentar alguna duda o inquietud le ha dejado					
5.	¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio que presta SEDAPAL?					
6.	Le es fácil y rápido obtener respuestas a sus reclamos?					
7.	Se siente satisfecho al hablar de calidad de atención					
8.	Los reportes administrativos y sistemas de informática apoyaron a que su reclamo sea rápidamente atendido?					
	Dimensión 2: relevancia en el servicio	1	2	3	4	5
9.	Considera que la visión de SEDAPAL tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes					
10.	Se siente satisfecho con el horario para la atención de las solicitudes de los clientes					
11.	¿Le hace sentir en confianza el personal que lo atiende?					
12.	Las alternativas que brinda SEDAPAL en cuanto al servicio, le parecen					
13.	Es considerada su opinión en las propuestas de mejoras relacionado a sus reclamos?					
14.	Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo?					
15.	Le es satisfactoria la tecnología aplicada en SEDAPAL					
16.	Se dieron solución definitiva a sus reclamos?					
	Dimensión 3: pertinencia en el servicio	1	2	3	4	5
17.	Cumple SEDAPAL con las expectativas de atención oportuna general					
18.	¿Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo que usted espera?					
19.	¿Usted se siente satisfecho en cuanto al uso y técnicas de atención?					
20.	¿Se esfuerzan y esmeran en atenderlo?					
21.	¿El personal que lo atendió le explico correctamente el problema y la solución de su reclamo?					
22.	El personal que lo atendió entendió claramente su problema al explicárselo?					
23.	El personal que lo atendía, se distraía con otros casos o con sus colegas?					
24.	Con respecto al personal de atención considera que hay supervisión correcta del equipo que atiende los reclamos?					
	Dimensión 4: Satisfacción en el Servicio	1	2	3	4	5
25.	Al culminar su caso Ud. siente que le han solucionado el problema de manera definitiva?					
26.	Hay atención adecuada que le permita determinar que la atención es oportuna y correcta?					
27.	El equipo de reclamos se esmera y preocupa por su caso hasta solucionarlo?					

28	El tiempo que dura su consulta es suficiente y adecuado para solucionar sus reclamos					
29	El local donde lo atendieron cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención rápida y cómoda					
30	El personal que lo atendió fue profesional en su respuestas y solución?					
31	Piensa que SEDAPAL en general lo ha atendido bien en sus reclamos					
32	Piensa que SEDAPAL debe ser un modelo de atención de reclamos a otras instituciones de servicios públicos					

Base de datos

FICHA	EFICIENCIA EN EL SERVICIO								RELEVANCIA EN EL SERVICIO							
	HS1	HS2	HS3	HS4	HS5	HS6	HS7	HS8	HS9	HS10	HS11	HS12	HS13	HS14	HS15	HS16
1	2	2	3	2	3	3	2	5	2	3	2	3	3	2	5	2
2	4	3	2	4	2	4	2	4	3	2	4	2	4	2	4	4
3	4	2	4	3	4	5	3	5	2	4	3	4	5	3	5	4
4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5
5	4	3	2	3	4	5	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4
6	3	2	4	4	5	3	4	3	2	4	4	5	3	4	3	5
7	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4
8	2	1	4	4	3	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	5
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3
11	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4
12	2	4	2	3	5	5	1	4	4	2	3	5	5	1	4	5
13	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
14	5	4	5	4	5	4	1	3	4	5	4	5	4	1	3	4
15	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	5
16	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	4
17	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	2	3	3	2	4	5	2	3	3	3	2	4	5	2	3	4
19	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	5
20	3	1	1	4	5	3	3	2	1	1	4	5	3	3	2	5
21	2	1	1	1	5	4	3	2	1	1	1	5	4	3	2	5
22	3	3	2	4	5	5	4	3	3	2	4	5	5	4	3	3
23	2	3	2	3	4	5	5	2	3	2	3	4	5	5	2	4
24	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4
25	2	5	2	4	3	4	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4
26	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5
27	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	5
28	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4
29	2	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	4
30	4	5	1	5	5	5	3	3	5	1	5	5	5	3	3	4
31	2	2	3	4	5	5	4	4	2	3	4	5	5	4	4	5
32	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
33	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3
34	5	5	1	3	3	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	4

75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
77	2	4	2	3	5	5	1	2	4	2	3	5	5	1	2	5
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
79	5	3	5	4	5	4	1	3	3	5	4	5	4	1	3	5
80	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	3
81	3	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	2
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
83	2	3	3	2	4	5	2	3	3	3	2	4	5	2	3	4
84	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2
85	3	1	1	4	5	3	3	2	1	1	4	5	3	3	2	1
86	2	1	1	1	5	4	3	2	1	1	1	5	4	3	2	5
87	3	3	2	4	5	5	4	3	3	2	4	5	5	4	3	2
88	2	3	2	3	4	5	5	2	3	2	3	4	5	5	2	2
89	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3
90	5	5	2	4	3	4	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4
91	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4
92	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	2
93	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4
94	2	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	5
95	5	5	1	5	5	5	3	3	5	1	5	5	5	3	3	3
96	2	2	3	4	5	5	4	4	2	3	4	5	5	4	4	5
97	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
98	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4
99	5	5	1	3	3	3	3	2	5	1	3	3	3	3	2	4
100	4	4	5	5	2	5	4	3	4	5	5	2	5	4	3	5
101	2	2	4	4	4	5	2	4	2	4	4	4	5	2	4	3
102	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4
103	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
104	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3
105	2	2	5	5	5	4	5	3	2	5	5	5	4	5	3	3
106	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3
107	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	2
108	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4
109	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3
110	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3
111	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3
112	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
113	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
114	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
115	3	2	2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	3	2	3

116	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
117	3	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	3	4
118	3	3	3	2	5	4	3	1	3	3	2	5	4	3	1	3
119	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3
120	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3
121	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4
122	2	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	5
123	5	5	1	5	5	5	3	3	5	1	5	5	5	3	3	3
124	2	2	3	4	5	5	4	4	2	3	4	5	5	4	4	5
125	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
126	3	3	1	1	4	4	1	3	3	1	1	4	4	1	3	5
127	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
128	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3
129	2	3	5	4	4	5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	5
130	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	4
131	3	2	5	3	3	4	3	4	2	5	3	3	4	3	4	3
132	2	2	2	3	3	4	2	4	2	2	3	3	4	2	4	4
133	3	3	1	1	4	4	1	3	3	1	1	4	4	1	3	5
134	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
135	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3
136	2	3	5	4	4	5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	5
137	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	4
138	3	2	5	3	3	4	3	4	2	5	3	3	4	3	4	3
139	2	2	2	3	3	4	2	4	2	2	3	3	4	2	4	4
140	2	2	5	5	5	4	5	3	2	5	5	5	4	5	3	5
141	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	2
142	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3
143	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4
144	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3
145	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
146	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3
147	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
148	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
149	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
150	3	2	2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	3	2	3
151	2	2	3	2	3	3	2	5	2	3	2	3	3	2	5	2
152	4	3	2	4	2	4	2	4	3	2	4	2	4	2	4	4
153	4	2	4	3	4	5	3	5	2	4	3	4	5	3	5	4
154	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5
155	4	3	2	3	4	5	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4
156	3	2	4	4	5	3	4	3	2	4	4	5	3	4	3	5

157	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4
158	2	1	4	4	3	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	5
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
160	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3
161	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4
162	2	4	2	3	5	5	1	4	4	2	3	5	5	1	4	5
163	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
164	5	4	5	4	5	4	1	3	4	5	4	5	4	1	3	4
165	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	5
166	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	4
167	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
168	2	3	3	2	4	5	2	3	3	3	2	4	5	2	3	4
169	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	5
170	3	1	1	4	5	3	3	2	1	1	4	5	3	3	2	5
171	2	1	1	1	5	4	3	2	1	1	1	5	4	3	2	5
172	3	3	2	4	5	5	4	3	3	2	4	5	5	4	3	3
173	2	3	2	3	4	5	5	2	3	2	3	4	5	5	2	4
174	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4
175	2	5	2	4	3	4	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4
176	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5
177	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	5
178	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4
179	2	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	4
180	4	5	1	5	5	5	3	3	5	1	5	5	5	3	3	4
181	2	2	3	4	5	5	4	4	2	3	4	5	5	4	4	5
182	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
183	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3
184	5	5	1	3	3	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	4
185	4	4	5	5	2	5	4	3	4	5	5	2	5	4	3	5
186	2	2	4	4	4	5	2	4	2	4	4	4	5	2	4	3
187	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5
188	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3
189	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	2
190	2	2	5	5	5	4	5	3	2	5	5	5	4	5	3	5
191	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	2
192	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3
193	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4
194	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3
195	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
196	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3
197	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4

198	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
199	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
200	3	2	2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	3	2	3
201	2	2	3	2	3	3	2	5	2	3	2	3	3	2	5	2
202	4	3	2	4	2	4	2	4	3	2	4	2	4	2	4	4
203	4	2	4	3	4	5	3	5	2	4	3	4	5	3	5	4
204	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5
205	4	3	2	3	4	5	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4
206	3	2	4	4	5	3	4	3	2	4	4	5	3	4	3	5
207	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4
208	2	1	4	4	3	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	5
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
210	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3
211	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4
212	2	4	2	3	5	5	1	4	4	2	3	5	5	1	4	5
213	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
214	5	4	5	4	5	4	1	3	4	5	4	5	4	1	3	4
215	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	5
216	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	4
217	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
218	2	3	3	2	4	5	2	3	3	3	2	4	5	2	3	4
219	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	5
220	3	1	1	4	5	3	3	2	1	1	4	5	3	3	2	5
221	3	2	2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	3	2	3
222	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
223	4	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	3	3
224	3	3	3	2	5	4	3	3	3	3	2	5	4	3	3	4
225	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4
226	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4
227	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4
229	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	3	4	4	2	4	3
230	3	3	1	1	4	4	1	3	3	1	1	4	4	1	3	5
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
233	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4
234	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
237	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
238	2	4	2	3	5	5	1	2	4	2	3	5	5	1	2	5

239	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
240	5	3	5	4	5	4	1	3	3	5	4	5	4	1	3	5
241	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	3
242	3	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	2
243	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
244	2	3	3	2	4	5	2	3	3	3	2	4	5	2	3	4
245	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2
246	3	1	1	4	5	3	3	2	1	1	4	5	3	3	2	1
247	2	1	1	1	5	4	3	2	1	1	1	5	4	3	2	5
248	3	3	2	4	5	5	4	3	3	2	4	5	5	4	3	2
249	2	3	2	3	4	5	5	2	3	2	3	4	5	5	2	2
250	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3
251	2	2	3	2	3	3	2	5	2	3	2	3	3	2	5	2
252	4	3	2	4	2	4	2	4	3	2	4	2	4	2	4	4
253	4	2	4	3	4	5	3	5	2	4	3	4	5	3	5	4
254	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5
255	4	3	2	3	4	5	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4
256	3	2	4	4	5	3	4	3	2	4	4	5	3	4	3	5
257	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4
258	2	1	4	4	3	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	5
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
260	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3
261	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4
262	2	4	2	3	5	5	1	4	4	2	3	5	5	1	4	5
263	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
264	5	4	5	4	5	4	1	3	4	5	4	5	4	1	3	4
265	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	5
266	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	4
267	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
268	2	3	3	2	4	5	2	3	3	3	2	4	5	2	3	4
269	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	5
270	3	1	1	4	5	3	3	2	1	1	4	5	3	3	2	5
271	2	1	1	1	5	4	3	2	1	1	1	5	4	3	2	5
272	3	3	2	4	5	5	4	3	3	2	4	5	5	4	3	3
273	2	3	2	3	4	5	5	2	3	2	3	4	5	5	2	4
274	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4

275	2	5	2	4	3	4	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4
276	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5
277	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	5
278	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4
279	2	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	4
280	4	5	1	5	5	5	3	3	5	1	5	5	5	3	3	4
281	2	2	3	4	5	5	4	4	2	3	4	5	5	4	4	5
282	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
283	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3
284	5	5	1	3	3	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	4
285	4	4	5	5	2	5	4	3	4	5	5	2	5	4	3	5
286	2	2	4	4	4	5	2	4	2	4	4	4	5	2	4	3
287	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5
288	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3
289	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	2
290	2	2	5	5	5	4	5	3	2	5	5	5	4	5	3	5
291	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	2
292	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3
293	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4
294	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3
295	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
296	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3
297	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
298	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
299	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
300	3	2	2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	3	2	3
301	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
302	4	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	3	3
303	3	3	3	2	5	4	3	3	3	3	2	5	4	3	3	4
304	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4
305	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4
306	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
307	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4
308	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	3	4	4	2	4	3
309	3	3	1	1	4	4	1	3	3	1	1	4	4	1	3	5
310	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
311	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3
312	2	3	5	4	4	5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	5
313	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	4
314	3	2	5	3	3	4	3	4	2	5	3	3	4	3	4	3
315	2	2	2	3	3	4	2	4	2	2	3	3	4	2	4	4

316	2	3	4	2	3	3	2	5	3	4	2	3	3	2	5	4
317	3	4	3	4	2	4	2	4	4	3	4	2	4	2	4	5
318	4	1	2	1	2	3	4	5	1	2	1	2	3	4	5	5
319	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
321	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
322	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4
323	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
325	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
326	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
327	2	4	2	3	5	5	1	2	4	2	3	5	5	1	2	5
328	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
329	5	3	5	4	5	4	1	3	3	5	4	5	4	1	3	5
330	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	3
331	3	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	2
332	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
333	2	3	3	2	4	5	2	3	3	3	2	4	5	2	3	4
334	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2
335	3	1	1	4	5	3	3	2	1	1	4	5	3	3	2	1
336	2	1	1	1	5	4	3	2	1	1	1	5	4	3	2	5
337	3	3	2	4	5	5	4	3	3	2	4	5	5	4	3	2
338	2	3	2	3	4	5	5	2	3	2	3	4	5	5	2	2
339	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3
340	5	5	2	4	3	4	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4
341	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4
342	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	2
343	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4
344	2	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	5
345	5	5	1	5	5	5	3	3	5	1	5	5	5	3	3	3
346	2	2	3	4	5	5	4	4	2	3	4	5	5	4	4	5
347	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
348	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4
349	5	5	1	3	3	3	3	2	5	1	3	3	3	3	2	4
350	4	4	5	5	2	5	4	3	4	5	5	2	5	4	3	5
351	2	2	4	4	4	5	2	4	2	4	4	4	5	2	4	3
352	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4
353	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
354	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3
355	2	2	5	5	5	4	5	3	2	5	5	5	4	5	3	3
356	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3

357	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	2
358	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4
359	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3
360	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3
361	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3
362	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
363	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
364	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
365	3	2	2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	3	2	3
366	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
367	3	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	3	4
368	3	3	3	2	5	4	3	1	3	3	2	5	4	3	1	3
369	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3
370	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3
371	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4
372	2	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	5
373	5	5	1	5	5	5	3	3	5	1	5	5	5	3	3	3
374	2	2	3	4	5	5	4	4	2	3	4	5	5	4	4	5
375	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
376	3	3	1	1	4	4	1	3	3	1	1	4	4	1	3	5
377	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
378	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3
379	2	3	5	4	4	5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	5
380	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	4
381	3	2	5	3	3	4	3	4	2	5	3	3	4	3	4	3
382	2	2	2	3	3	4	2	4	2	2	3	3	4	2	4	4
383	3	3	1	1	4	4	1	3	3	1	1	4	4	1	3	5
384	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
385	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3
386	2	3	5	4	4	5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	5
387	4	4	3	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	4
388	3	2	5	3	3	4	3	4	2	5	3	3	4	3	4	3
389	2	2	2	3	3	4	2	4	2	2	3	3	4	2	4	4
390	2	2	5	5	5	4	5	3	2	5	5	5	4	5	3	5
391	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	2
392	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3
393	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4
394	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3
395	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
396	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3
397	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4

398	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
399	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
400	3	2	2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	3	2	3
401	2	2	3	2	3	3	2	5	2	3	2	3	3	2	5	2
402	4	3	2	4	2	4	2	4	3	2	4	2	4	2	4	4
403	4	2	4	3	4	5	3	5	2	4	3	4	5	3	5	4
404	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5
405	4	3	2	3	4	5	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4
406	3	2	4	4	5	3	4	3	2	4	4	5	3	4	3	5
407	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4
408	2	1	4	4	3	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	5
409	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
410	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3
411	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4
412	2	4	2	3	5	5	1	4	4	2	3	5	5	1	4	5
413	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
414	5	4	5	4	5	4	1	3	4	5	4	5	4	1	3	4
415	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	5
416	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	4
417	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
418	2	3	3	2	4	5	2	3	3	3	2	4	5	2	3	4
419	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	5
420	3	1	1	4	5	3	3	2	1	1	4	5	3	3	2	5
421	2	1	1	1	5	4	3	2	1	1	1	5	4	3	2	5
422	3	3	2	4	5	5	4	3	3	2	4	5	5	4	3	3
423	2	3	2	3	4	5	5	2	3	2	3	4	5	5	2	4
424	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4
425	2	5	2	4	3	4	3	4	5	2	4	3	4	3	4	4
426	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5
427	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	5
428	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4
429	2	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	4
430	4	5	1	5	5	5	3	3	5	1	5	5	5	3	3	4
431	2	2	3	4	5	5	4	4	2	3	4	5	5	4	4	5
432	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
433	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3
434	5	5	1	3	3	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	4
435	4	4	5	5	2	5	4	3	4	5	5	2	5	4	3	5
436	2	2	4	4	4	5	2	4	2	4	4	4	5	2	4	3
437	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5
438	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3

439	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	2
440	2	2	5	5	5	4	5	3	2	5	5	5	4	5	3	5
441	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	2
442	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3
443	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4
444	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3
445	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
446	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3
447	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
448	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
449	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
450	3	2	2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	3	2	3
451	2	2	3	2	3	3	2	5	2	3	2	3	3	2	5	2
452	4	3	2	4	2	4	2	4	3	2	4	2	4	2	4	4
453	4	2	4	3	4	5	3	5	2	4	3	4	5	3	5	4
454	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5
455	4	3	2	3	4	5	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4
456	3	2	4	4	5	3	4	3	2	4	4	5	3	4	3	5
457	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4
458	2	1	4	4	3	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	5
459	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
460	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3
461	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	5	4
462	2	4	2	3	5	5	1	4	4	2	3	5	5	1	4	5
463	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
464	5	4	5	4	5	4	1	3	4	5	4	5	4	1	3	4
465	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	5
466	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	4
467	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
468	2	3	3	2	4	5	2	3	3	3	2	4	5	2	3	4
469	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	5
470	3	1	1	4	5	3	3	2	1	1	4	5	3	3	2	5
471	3	2	2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	4	3	2	3
472	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
473	4	2	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	3	3
474	3	3	3	2	5	4	3	3	3	3	2	5	4	3	3	4
475	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4
476	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4
477	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
478	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4
479	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	3	4	4	2	4	3

480	3	3	1	1	4	4	1	3	3	1	1	4	4	1	3	5
481	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
482	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
483	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4
484	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
485	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
486	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
487	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
488	2	4	2	3	5	5	1	2	4	2	3	5	5	1	2	5
489	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
490	5	3	5	4	5	4	1	3	3	5	4	5	4	1	3	5
491	2	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	3
492	3	5	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	3	3	2
493	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
494	2	3	3	2	4	5	2	3	3	3	2	4	5	2	3	4
495	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2
496	3	1	1	4	5	3	3	2	1	1	4	5	3	3	2	1
497	2	1	1	1	5	4	3	2	1	1	1	5	4	3	2	5
498	3	3	2	4	5	5	4	3	3	2	4	5	5	4	3	2
499	2	3	2	3	4	5	5	2	3	2	3	4	5	5	2	2
500	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3

FICH A	PERTINENCIA EN EL SERVICIO								SATISFACCION EN EL SERVICIO							
	HS1 7	HS1 8	HS1 9	HS2 0	HS2 1	HS2 2	HS2 3	HS2 4	HS2 5	HS2 6	HS2 7	HS2 8	HS2 9	HS3 0	HS3 1	HS3 2
1	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3
2	3	3	2	5	2	4	4	4	3	3	3	2	5	2	4	4
3	4	3	5	4	3	5	5	2	4	4	3	5	4	3	5	5
4	5	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	3	5	3
5	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5
6	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	5	5	4	3	4	5
7	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4
8	5	4	3	2	4	3	3	3	4	5	4	3	2	4	3	3
9	4	4	4	2	2	3	5	3	4	4	4	4	2	2	3	5
10	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5
11	4	5	5	3	2	3	5	4	4	4	5	5	3	2	3	5
12	4	5	5	3	3	4	5	4	2	4	5	5	3	3	4	5
13	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4
14	4	4	4	3	2	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3
15	3	4	4	3	3	3	5	3	2	3	4	4	3	3	3	5
16	3	5	5	3	2	3	3	4	3	3	5	5	3	2	3	3
17	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	3	3	4	3
18	5	4	5	3	2	4	4	4	3	5	4	5	3	2	4	4
19	3	2	3	3	3	4	5	4	2	3	2	3	3	3	4	5
20	3	1	2	4	2	3	5	4	3	3	1	2	4	2	3	5
21	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4
22	5	4	3	4	2	4	3	3	3	5	4	3	4	2	4	3
23	4	3	4	5	3	3	3	3	2	4	3	4	5	3	3	3
24	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4
25	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4
26	5	4	5	5	2	3	4	3	3	5	4	5	5	2	3	4
27	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	5	5	3	4	4
28	4	3	5	4	2	4	5	3	3	4	3	5	4	2	4	5
29	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	3	4	5
30	3	3	4	3	3	4	5	2	3	3	3	4	3	3	4	5
31	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	5
32	3	5	5	5	3	5	5	3	2	3	5	5	5	3	5	5
33	4	5	5	5	2	4	4	2	3	4	5	5	5	2	4	4
34	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
35	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4
36	5	4	5	3	3	3	5	3	2	5	4	5	3	3	3	5

37	4	4	5	5	3	4	5	4	2	4	4	5	5	3	4	5
38	4	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	5
39	5	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3
40	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3
41	4	4	5	5	2	4	5	3	3	4	4	5	5	2	4	5
42	4	5	4	4	2	3	3	3	3	4	5	4	4	2	3	3
43	4	5	5	4	2	3	4	2	5	4	5	5	4	2	3	4
44	4	5	5	4	2	3	4	4	3	4	5	5	4	2	3	4
45	5	4	4	4	2	3	4	3	3	5	4	4	4	2	3	4
46	3	5	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	4	3	5
47	4	5	4	2	4	2	4	3	2	4	5	4	2	4	2	4
48	2	5	5	3	4	3	5	3	2	2	5	5	3	4	3	5
49	3	4	4	5	3	1	4	3	2	3	4	4	5	3	1	4
50	4	5	5	5	3	3	5	2	3	4	5	5	5	3	3	5
51	5	5	5	4	2	3	4	3	3	5	5	5	4	2	3	4
52	4	4	5	5	2	4	5	2	3	4	4	5	5	2	4	5
53	3	4	5	2	2	3	5	3	4	3	4	5	2	2	3	5
54	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	4	2	3	3	4
55	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3
56	4	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	2	3	1	3
57	3	3	4	3	4	2	4	2	4	3	3	4	3	4	2	4
58	5	4	4	2	4	4	4	3	2	5	4	4	2	4	4	4
59	4	5	5	3	3	3	4	3	1	4	5	5	3	3	3	4
60	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3
61	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
62	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4
63	2	3	4	5	2	3	4	3	3	2	3	4	5	2	3	4
64	3	3	4	4	1	4	3	2	2	3	3	4	4	1	4	3
65	4	3	4	4	2	3	1	2	2	4	3	4	4	2	3	1
66	3	2	4	2	1	4	3	2	3	3	2	4	2	1	4	3
67	2	4	2	5	2	5	4	2	3	2	4	2	5	2	5	4
68	3	5	5	4	1	4	5	2	3	3	5	5	4	1	4	5
69	3	3	5	5	2	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	3
70	3	5	5	4	2	4	5	3	3	3	5	5	4	2	4	5
71	4	5	5	3	2	3	5	2	2	4	5	5	3	2	3	5
72	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4
73	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
74	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	5
75	5	5	5	3	3	4	5	3	3	5	5	5	3	3	4	5
76	4	5	5	3	2	5	5	2	2	4	5	5	3	2	5	5

77	5	5	5	4	4	5	5	3	2	5	5	5	4	4	5	5
78	4	3	5	5	2	5	4	3	3	4	3	5	5	2	5	4
79	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3
80	4	4	4	4	2	5	5	3	4	4	4	4	4	2	5	5
81	3	5	5	3	5	5	2	4	5	3	5	5	3	5	5	2
82	5	5	5	4	21	3	5	2	5	5	5	5	4	21	3	5
83	5	4	5	4	2	2	4	2	4	5	4	5	4	2	2	4
84	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3
85	3	1	2	3	1	3	2	2	4	3	1	2	3	1	3	2
86	2	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2
87	5	4	3	3	3	4	2	3	3	5	4	3	3	3	4	2
88	3	3	4	5	2	4	5	2	4	3	3	4	5	2	4	5
89	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4
90	4	4	5	5	3	4	4	2	5	4	4	5	5	3	4	4
91	4	4	5	3	2	5	3	3	3	4	4	5	3	2	5	3
92	5	5	5	2	3	5	5	2	4	5	5	5	2	3	5	5
93	4	3	5	3	2	4	4	2	4	4	3	5	3	2	4	4
94	3	3	4	2	2	5	3	2	4	3	3	4	2	2	5	3
95	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4
96	3	3	5	3	2	4	3	1	4	3	3	5	3	2	4	3
97	3	3	5	3	2	5	5	1	3	3	3	5	3	2	5	5
98	4	5	5	3	2	5	4	2	2	4	5	5	3	2	5	4
99	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
100	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4
101	2	4	5	3	3	3	5	3	3	2	4	5	3	3	3	5
102	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	5
103	5	4	4	4	2	5	5	3	5	5	4	4	4	2	5	5
104	5	3	4	5	2	3	3	4	3	5	3	4	5	2	3	3
105	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3
106	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5
107	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3
108	4	5	5	4	2	4	4	3	5	4	5	5	4	2	4	4
109	4	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	5	3	3	4	4
110	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4
111	4	5	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5	3	4	5	5
112	4	5	4	4	2	5	4	3	5	4	5	4	4	2	5	4
113	4	5	5	3	3	5	5	3	4	4	5	5	3	3	5	5
114	5	4	4	2	3	5	4	4	4	5	4	4	2	3	5	4
115	4	3	5	3	3	5	5	4	4	4	3	5	3	3	5	5
116	4	5	5	4	3	2	4	3	5	4	5	5	4	3	2	4
117	5	4	5	2	4	5	5	2	4	5	4	5	2	4	5	5

118	5	3	5	3	4	4	5	2	4	5	3	5	3	4	4	5
119	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4
120	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3
121	4	3	5	3	2	4	4	2	4	4	3	5	3	2	4	4
122	3	3	4	2	2	5	3	2	4	3	3	4	2	2	5	3
123	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4
124	3	3	5	3	2	4	3	1	4	3	3	5	3	2	4	3
125	3	3	5	3	2	5	5	1	3	3	3	5	3	2	5	5
126	4	5	5	3	3	3	4	3	1	4	5	5	3	3	3	4
127	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3
128	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
129	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4
130	2	3	4	5	2	3	4	3	3	2	3	4	5	2	3	4
131	3	3	4	4	1	4	3	2	2	3	3	4	4	1	4	3
132	4	3	4	4	2	3	1	2	2	4	3	4	4	2	3	1
133	4	5	5	3	3	3	4	3	1	4	5	5	3	3	3	4
134	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3
135	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
136	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4
137	2	3	4	5	2	3	4	3	3	2	3	4	5	2	3	4
138	3	3	4	4	1	4	3	2	2	3	3	4	4	1	4	3
139	4	3	4	4	2	3	1	2	2	4	3	4	4	2	3	1
140	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3
141	4	4	5	5	2	4	5	3	3	4	4	5	5	2	4	5
142	4	5	4	4	2	3	3	3	3	4	5	4	4	2	3	3
143	4	5	5	4	2	3	4	2	5	4	5	5	4	2	3	4
144	4	5	5	4	2	3	4	4	3	4	5	5	4	2	3	4
145	5	4	4	4	2	3	4	3	3	5	4	4	4	2	3	4
146	3	5	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	4	3	5
147	4	5	4	2	4	2	4	3	2	4	5	4	2	4	2	4
148	2	5	5	3	4	3	5	3	2	2	5	5	3	4	3	5
149	3	4	4	5	3	1	4	3	2	3	4	4	5	3	1	4
150	4	5	5	5	3	3	5	2	3	4	5	5	5	3	3	5
151	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3
152	3	3	2	5	2	4	4	4	3	3	3	2	5	2	4	4
153	4	3	5	4	3	5	5	2	4	4	3	5	4	3	5	5
154	5	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	3	5	3
155	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5
156	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	5	5	4	3	4	5
157	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4
158	5	4	3	2	4	3	3	3	4	5	4	3	2	4	3	3

159	4	4	4	2	2	3	5	3	4	4	4	4	2	2	3	5
160	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5
161	4	5	5	3	2	3	5	4	4	4	5	5	3	2	3	5
162	4	5	5	3	3	4	5	4	2	4	5	5	3	3	4	5
163	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4
164	4	4	4	3	2	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3
165	3	4	4	3	3	3	5	3	2	3	4	4	3	3	3	5
166	3	5	5	3	2	3	3	4	3	3	5	5	3	2	3	3
167	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	3	3	4	3
168	5	4	5	3	2	4	4	4	3	5	4	5	3	2	4	4
169	3	2	3	3	3	4	5	4	2	3	2	3	3	3	4	5
170	3	1	2	4	2	3	5	4	3	3	1	2	4	2	3	5
171	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4
172	5	4	3	4	2	4	3	3	3	5	4	3	4	2	4	3
173	4	3	4	5	3	3	3	3	2	4	3	4	5	3	3	3
174	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4
175	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4
176	5	4	5	5	2	3	4	3	3	5	4	5	5	2	3	4
177	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	5	5	3	4	4
178	4	3	5	4	2	4	5	3	3	4	3	5	4	2	4	5
179	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	3	4	5
180	3	3	4	3	3	4	5	2	3	3	3	4	3	3	4	5
181	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	5
182	3	5	5	5	3	5	5	3	2	3	5	5	5	3	5	5
183	4	5	5	5	2	4	4	2	3	4	5	5	5	2	4	4
184	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
185	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4
186	5	4	5	3	3	3	5	3	2	5	4	5	3	3	3	5
187	4	4	5	5	3	4	5	4	2	4	4	5	5	3	4	5
188	4	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	5
189	5	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3
190	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3
191	4	4	5	5	2	4	5	3	3	4	4	5	5	2	4	5
192	4	5	4	4	2	3	3	3	3	4	5	4	4	2	3	3
193	4	5	5	4	2	3	4	2	5	4	5	5	4	2	3	4
194	4	5	5	4	2	3	4	4	3	4	5	5	4	2	3	4
195	5	4	4	4	2	3	4	3	3	5	4	4	4	2	3	4
196	3	5	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	4	3	5
197	4	5	4	2	4	2	4	3	2	4	5	4	2	4	2	4
198	2	5	5	3	4	3	5	3	2	2	5	5	3	4	3	5
199	3	4	4	5	3	1	4	3	2	3	4	4	5	3	1	4

200	4	5	5	5	3	3	5	2	3	4	5	5	5	3	3	5
201	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3
202	3	3	2	5	2	4	4	4	3	3	3	2	5	2	4	4
203	4	3	5	4	3	5	5	2	4	4	3	5	4	3	5	5
204	5	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	3	5	3
205	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5
206	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	5	5	4	3	4	5
207	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4
208	5	4	3	2	4	3	3	3	4	5	4	3	2	4	3	3
209	4	4	4	2	2	3	5	3	4	4	4	4	2	2	3	5
210	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5
211	4	5	5	3	2	3	5	4	4	4	5	5	3	2	3	5
212	4	5	5	3	3	4	5	4	2	4	5	5	3	3	4	5
213	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4
214	4	4	4	3	2	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3
215	3	4	4	3	3	3	5	3	2	3	4	4	3	3	3	5
216	3	5	5	3	2	3	3	4	3	3	5	5	3	2	3	3
217	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	3	3	4	3
218	5	4	5	3	2	4	4	4	3	5	4	5	3	2	4	4
219	3	2	3	3	3	4	5	4	2	3	2	3	3	3	4	5
220	3	1	2	4	2	3	5	4	3	3	1	2	4	2	3	5
221	4	5	5	5	3	3	5	2	3	4	5	5	5	3	3	5
222	5	5	5	4	2	3	4	3	3	5	5	5	4	2	3	4
223	4	4	5	5	2	4	5	2	3	4	4	5	5	2	4	5
224	3	4	5	2	2	3	5	3	4	3	4	5	2	2	3	5
225	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	4	2	3	3	4
226	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3
227	4	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	2	3	1	3
228	3	3	4	3	4	2	4	2	4	3	3	4	3	4	2	4
229	5	4	4	2	4	4	4	3	2	5	4	4	2	4	4	4
230	4	5	5	3	3	3	4	3	1	4	5	5	3	3	3	4
231	3	5	5	4	2	4	5	3	3	3	5	5	4	2	4	5
232	4	5	5	3	2	3	5	2	2	4	5	5	3	2	3	5
233	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4
234	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
235	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	5
236	5	5	5	3	3	4	5	3	3	5	5	5	3	3	4	5
237	4	5	5	3	2	5	5	2	2	4	5	5	3	2	5	5
238	5	5	5	4	4	5	5	3	2	5	5	5	4	4	5	5
239	4	3	5	5	2	5	4	3	3	4	3	5	5	2	5	4
240	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3

241	4	4	4	4	2	5	5	3	4	4	4	4	4	2	5	5
242	3	5	5	3	5	5	2	4	5	3	5	5	3	5	5	2
243	5	5	5	4	2	3	5	2	5	5	5	5	4	2	3	5
244	5	4	5	4	2	2	4	2	4	5	4	5	4	2	2	4
245	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3
246	3	1	2	3	1	3	2	2	4	3	1	2	3	1	3	2
247	2	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2
248	5	4	3	3	3	4	2	3	3	5	4	3	3	3	4	2
249	3	3	4	5	2	4	5	2	4	3	3	4	5	2	4	5
250	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4
251	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3
252	3	3	2	5	2	4	4	4	3	3	3	2	5	2	4	4
253	4	3	5	4	3	5	5	2	4	4	3	5	4	3	5	5
254	5	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	3	5	3
255	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5
256	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	5	5	4	3	4	5
257	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4
258	5	4	3	2	4	3	3	3	4	5	4	3	2	4	3	3
259	4	4	4	2	2	3	5	3	4	4	4	4	2	2	3	5
260	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5
261	4	5	5	3	2	3	5	4	4	4	5	5	3	2	3	5
262	4	5	5	3	3	4	5	4	2	4	5	5	3	3	4	5
263	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4
264	4	4	4	3	2	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3
265	3	4	4	3	3	3	5	3	2	3	4	4	3	3	3	5
266	3	5	5	3	2	3	3	4	3	3	5	5	3	2	3	3
267	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	3	3	4	3
268	5	4	5	3	2	4	4	4	3	5	4	5	3	2	4	4
269	3	2	3	3	3	4	5	4	2	3	2	3	3	3	4	5
270	3	1	2	4	2	3	5	4	3	3	1	2	4	2	3	5
271	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4
272	5	4	3	4	2	4	3	3	3	5	4	3	4	2	4	3
273	4	3	4	5	3	3	3	3	2	4	3	4	5	3	3	3
274	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4
275	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4
276	5	4	5	5	2	3	4	3	3	5	4	5	5	2	3	4

277	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	5	5	3	4	4
278	4	3	5	4	2	4	5	3	3	4	3	5	4	2	4	5
279	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	3	4	5
280	3	3	4	3	3	4	5	2	3	3	3	4	3	3	4	5
281	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	5
282	3	5	5	5	3	5	5	3	2	3	5	5	5	3	5	5
283	4	5	5	5	2	4	4	2	3	4	5	5	5	2	4	4
284	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
285	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4
286	5	4	5	3	3	3	5	3	2	5	4	5	3	3	3	5
287	4	4	5	5	3	4	5	4	2	4	4	5	5	3	4	5
288	4	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	5
289	5	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3
290	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3
291	4	4	5	5	2	4	5	3	3	4	4	5	5	2	4	5
292	4	5	4	4	2	3	3	3	3	4	5	4	4	2	3	3
293	4	5	5	4	2	3	4	2	5	4	5	5	4	2	3	4
294	4	5	5	4	2	3	4	4	3	4	5	5	4	2	3	4
295	5	4	4	4	2	3	4	3	3	5	4	4	4	2	3	4
296	3	5	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	4	3	5
297	4	5	4	2	4	2	4	3	2	4	5	4	2	4	2	4
298	2	5	5	3	4	3	5	3	2	2	5	5	3	4	3	5
299	3	4	4	5	3	1	4	3	2	3	4	4	5	3	1	4
300	4	5	5	5	3	3	5	2	3	4	5	5	5	3	3	5
301	5	5	5	4	2	3	4	3	3	5	5	5	4	2	3	4
302	4	4	5	5	2	4	5	2	3	4	4	5	5	2	4	5
303	3	4	5	2	2	3	5	3	4	3	4	5	2	2	3	5
304	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	4	2	3	3	4
305	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3
306	4	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	2	3	1	3
307	3	3	4	3	4	2	4	2	4	3	3	4	3	4	2	4
308	5	4	4	2	4	4	4	3	2	5	4	4	2	4	4	4
309	4	5	5	3	3	3	4	3	1	4	5	5	3	3	3	4
310	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3
311	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
312	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4
313	2	3	4	5	2	3	4	3	3	2	3	4	5	2	3	4
314	3	3	4	4	1	4	3	2	2	3	3	4	4	1	4	3
315	4	3	4	4	2	3	1	2	2	4	3	4	4	2	3	1
316	3	2	4	2	1	4	3	2	3	3	2	4	2	1	4	3
317	2	4	2	5	2	5	4	2	3	2	4	2	5	2	5	4

318	3	5	5	4	1	4	5	2	3	3	5	5	4	1	4	5
319	3	3	5	5	2	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	3
320	3	5	5	4	2	4	5	3	3	3	5	5	4	2	4	5
321	4	5	5	3	2	3	5	2	2	4	5	5	3	2	3	5
322	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4
323	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
324	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	5
325	5	5	5	3	3	4	5	3	3	5	5	5	3	3	4	5
326	4	5	5	3	2	5	5	2	2	4	5	5	3	2	5	5
327	5	5	5	4	4	5	5	3	2	5	5	5	4	4	5	5
328	4	3	5	5	2	5	4	3	3	4	3	5	5	2	5	4
329	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3
330	4	4	4	4	2	5	5	3	4	4	4	4	4	2	5	5
331	3	5	5	3	5	5	2	4	5	3	5	5	3	5	5	2
332	5	5	5	4	2	3	5	2	5	5	5	5	4	2	3	5
333	5	4	5	4	2	2	4	2	4	5	4	5	4	2	2	4
334	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3
335	3	1	2	3	1	3	2	2	4	3	1	2	3	1	3	2
336	2	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2
337	5	4	3	3	3	4	2	3	3	5	4	3	3	3	4	2
338	3	3	4	5	2	4	5	2	4	3	3	4	5	2	4	5
339	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4
340	4	4	5	5	3	4	4	2	5	4	4	5	5	3	4	4
341	4	4	5	3	2	5	3	3	3	4	4	5	3	2	5	3
342	5	5	5	2	3	5	5	2	4	5	5	5	2	3	5	5
343	4	3	5	3	2	4	4	2	4	4	3	5	3	2	4	4
344	3	3	4	2	2	5	3	2	4	3	3	4	2	2	5	3
345	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4
346	3	3	5	3	2	4	3	1	4	3	3	5	3	2	4	3
347	3	3	5	3	2	5	5	1	3	3	3	5	3	2	5	5
348	4	5	5	3	2	5	4	2	2	4	5	5	3	2	5	4
349	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
350	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4
351	2	4	5	3	3	3	5	3	3	2	4	5	3	3	3	5
352	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	5
353	5	4	4	4	2	5	5	3	5	5	4	4	4	2	5	5
354	5	3	4	5	2	3	3	4	3	5	3	4	5	2	3	3
355	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	3
356	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5
357	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3
358	4	5	5	4	2	4	4	3	5	4	5	5	4	2	4	4

359	4	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	5	3	3	4	4
360	5	4	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4
361	4	5	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5	3	4	5	5
362	4	5	4	4	2	5	4	3	5	4	5	4	4	2	5	4
363	4	5	5	3	3	5	5	3	4	4	5	5	3	3	5	5
364	5	4	4	2	3	5	4	4	4	5	4	4	2	3	5	4
365	4	3	5	3	3	5	5	4	4	4	3	5	3	3	5	5
366	4	5	5	4	3	2	4	3	5	4	5	5	4	3	2	4
367	5	4	5	2	4	5	5	2	4	5	4	5	2	4	5	5
368	5	3	5	3	4	4	5	2	4	5	3	5	3	4	4	5
369	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4
370	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3
371	4	3	5	3	2	4	4	2	4	4	3	5	3	2	4	4
372	3	3	4	2	2	5	3	2	4	3	3	4	2	2	5	3
373	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4
374	3	3	5	3	2	4	3	1	4	3	3	5	3	2	4	3
375	3	3	5	3	2	5	5	1	3	3	3	5	3	2	5	5
376	4	5	5	3	3	3	4	3	1	4	5	5	3	3	3	4
377	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3
378	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
379	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4
380	2	3	4	5	2	3	4	3	3	2	3	4	5	2	3	4
381	3	3	4	4	1	4	3	2	2	3	3	4	4	1	4	3
382	4	3	4	4	2	3	1	2	2	4	3	4	4	2	3	1
383	4	5	5	3	3	3	4	3	1	4	5	5	3	3	3	4
384	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3
385	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
386	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4
387	2	3	4	5	2	3	4	3	3	2	3	4	5	2	3	4
388	3	3	4	4	1	4	3	2	2	3	3	4	4	1	4	3
389	4	3	4	4	2	3	1	2	2	4	3	4	4	2	3	1
390	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3
391	4	4	5	5	2	4	5	3	3	4	4	5	5	2	4	5
392	4	5	4	4	2	3	3	3	3	4	5	4	4	2	3	3
393	4	5	5	4	2	3	4	2	5	4	5	5	4	2	3	4
394	4	5	5	4	2	3	4	4	3	4	5	5	4	2	3	4
395	5	4	4	4	2	3	4	3	3	5	4	4	4	2	3	4
396	3	5	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	4	3	5
397	4	5	4	2	4	2	4	3	2	4	5	4	2	4	2	4
398	2	5	5	3	4	3	5	3	2	2	5	5	3	4	3	5
399	3	4	4	5	3	1	4	3	2	3	4	4	5	3	1	4

400	4	5	5	5	3	3	5	2	3	4	5	5	5	3	3	5
401	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3
402	3	3	2	5	2	4	4	4	3	3	3	2	5	2	4	4
403	4	3	5	4	3	5	5	2	4	4	3	5	4	3	5	5
404	5	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	3	5	3
405	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5
406	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	5	5	4	3	4	5
407	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4
408	5	4	3	2	4	3	3	3	4	5	4	3	2	4	3	3
409	4	4	4	2	2	3	5	3	4	4	4	4	2	2	3	5
410	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5
411	4	5	5	3	2	3	5	4	4	4	5	5	3	2	3	5
412	4	5	5	3	3	4	5	4	2	4	5	5	3	3	4	5
413	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4
414	4	4	4	3	2	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3
415	3	4	4	3	3	3	5	3	2	3	4	4	3	3	3	5
416	3	5	5	3	2	3	3	4	3	3	5	5	3	2	3	3
417	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	3	3	4	3
418	5	4	5	3	2	4	4	4	3	5	4	5	3	2	4	4
419	3	2	3	3	3	4	5	4	2	3	2	3	3	3	4	5
420	3	1	2	4	2	3	5	4	3	3	1	2	4	2	3	5
421	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4
422	5	4	3	4	2	4	3	3	3	5	4	3	4	2	4	3
423	4	3	4	5	3	3	3	3	2	4	3	4	5	3	3	3
424	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4
425	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4
426	5	4	5	5	2	3	4	3	3	5	4	5	5	2	3	4
427	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	5	5	3	4	4
428	4	3	5	4	2	4	5	3	3	4	3	5	4	2	4	5
429	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	3	4	5
430	3	3	4	3	3	4	5	2	3	3	3	4	3	3	4	5
431	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	4	5
432	3	5	5	5	3	5	5	3	2	3	5	5	5	3	5	5
433	4	5	5	5	2	4	4	2	3	4	5	5	5	2	4	4
434	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
435	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4
436	5	4	5	3	3	3	5	3	2	5	4	5	3	3	3	5
437	4	4	5	5	3	4	5	4	2	4	4	5	5	3	4	5
438	4	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	3	4	5
439	5	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3
440	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3

441	4	4	5	5	2	4	5	3	3	4	4	5	5	2	4	5
442	4	5	4	4	2	3	3	3	3	4	5	4	4	2	3	3
443	4	5	5	4	2	3	4	2	5	4	5	5	4	2	3	4
444	4	5	5	4	2	3	4	4	3	4	5	5	4	2	3	4
445	5	4	4	4	2	3	4	3	3	5	4	4	4	2	3	4
446	3	5	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	4	3	5
447	4	5	4	2	4	2	4	3	2	4	5	4	2	4	2	4
448	2	5	5	3	4	3	5	3	2	2	5	5	3	4	3	5
449	3	4	4	5	3	1	4	3	2	3	4	4	5	3	1	4
450	4	5	5	5	3	3	5	2	3	4	5	5	5	3	3	5
451	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3
452	3	3	2	5	2	4	4	4	3	3	3	2	5	2	4	4
453	4	3	5	4	3	5	5	2	4	4	3	5	4	3	5	5
454	5	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	3	5	3
455	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	5
456	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	5	5	4	3	4	5
457	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4
458	5	4	3	2	4	3	3	3	4	5	4	3	2	4	3	3
459	4	4	4	2	2	3	5	3	4	4	4	4	2	2	3	5
460	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5
461	4	5	5	3	2	3	5	4	4	4	5	5	3	2	3	5
462	4	5	5	3	3	4	5	4	2	4	5	5	3	3	4	5
463	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4
464	4	4	4	3	2	3	3	5	4	4	4	4	3	2	3	3
465	3	4	4	3	3	3	5	3	2	3	4	4	3	3	3	5
466	3	5	5	3	2	3	3	4	3	3	5	5	3	2	3	3
467	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	3	3	4	3
468	5	4	5	3	2	4	4	4	3	5	4	5	3	2	4	4
469	3	2	3	3	3	4	5	4	2	3	2	3	3	3	4	5
470	3	1	2	4	2	3	5	4	3	3	1	2	4	2	3	5
471	4	5	5	5	3	3	5	2	3	4	5	5	5	3	3	5
472	5	5	5	4	2	3	4	3	3	5	5	5	4	2	3	4
473	4	4	5	5	2	4	5	2	3	4	4	5	5	2	4	5
474	3	4	5	2	2	3	5	3	4	3	4	5	2	2	3	5
475	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	4	4	2	3	3	4
476	3	4	4	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3
477	4	3	3	2	3	1	3	3	3	4	3	3	2	3	1	3
478	3	3	4	3	4	2	4	2	4	3	3	4	3	4	2	4
479	5	4	4	2	4	4	4	3	2	5	4	4	2	4	4	4
480	4	5	5	3	3	3	4	3	1	4	5	5	3	3	3	4
481	3	5	5	4	2	4	5	3	3	3	5	5	4	2	4	5

482	4	5	5	3	2	3	5	2	2	4	5	5	3	2	3	5
483	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4
484	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
485	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	5
486	5	5	5	3	3	4	5	3	3	5	5	5	3	3	4	5
487	4	5	5	3	2	5	5	2	2	4	5	5	3	2	5	5
488	5	5	5	4	4	5	5	3	2	5	5	5	4	4	5	5
489	4	3	5	5	2	5	4	3	3	4	3	5	5	2	5	4
490	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3
491	4	4	4	4	2	5	5	3	4	4	4	4	4	2	5	5
492	3	5	5	3	5	5	2	4	5	3	5	5	3	5	5	2
493	5	5	5	4	21	3	5	2	5	5	5	5	4	21	3	5
494	5	4	5	4	2	2	4	2	4	5	4	5	4	2	2	4
495	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3
496	3	1	2	3	1	3	2	2	4	3	1	2	3	1	3	2
497	2	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2
498	5	4	3	3	3	4	2	3	3	5	4	3	3	3	4	2
499	3	3	4	5	2	4	5	2	4	3	3	4	5	2	4	5
500	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACION

Señor(a)(ita):

Dr. William Sebastián Flores Sotelo

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA de la UCV, en la sede de los olivos, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de magister en Gestión Pública.

El título nombre de nuestra tesis de investigación es: CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA – SEDAPAL. S.A. SEGUN PERCEPCION DE LOS USUARIOS DE LIMA NORTE-2018, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

D.N.I: 73131217

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN

“todas las tareas sociales importantes, trátense del desempeño económico, o el cuidado de la salud, la educación o la protección del medio, la búsqueda de nuevos conocimientos o la defensa; se confían hoy a organizaciones dirigidas por su propia administración. El desempeño de la sociedad moderna o incluso la supervivencia de cada individuo depende cada vez más del desempeño de estas instituciones”. (Bernard, 2008).

Según Juran (2007), “la palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos: 1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del usuario y que por eso brindan satisfacción del producto y 2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”. .

DIMENSIONES DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN

En conformidad con Viveros (2002), Anda y Cuauhtémoc (2005), Castro (2010) y William (2002), las dimensiones de la calidad de servicio convenientes al estudio son las siguientes:

DIMENSIÓN PREPARATORIA PARA LA EJECUCIÓN

En lo referente a la preparatoria para la ejecución se hace referencia a la certificación, al respecto el Ministerio de Economía y finanzas (2015), afirma que:

Dimensión 1. Eficiencia en el servicio

Como se expresó, la calidad es un procedimiento incesante de mejoría continua, por lo que Anda y Cuauhtémoc (2005) exponen que, en un ente pedagógico enfocado a la calidad, se tiene que sopesar los siguientes requerimientos para lograrlo: Se debe ser

perseverante en la intención de perfeccionar el servicio y el producto. Al estar en una nueva era financiera cada persona está obligada a ser más hábil. El servicio o producto desde su comienzo debe realizarse con calidad. El costo de los productos debe estar en contacto con la calidad de los mismos. Se debe perfeccionar contiguamente el estilo de producción y de servicio, para perfeccionar la calidad y el rendimiento para derribar de esta forma los costos. Se tiene que puntualizar técnicas modernas de adiestramiento y preparación. Se debe intentar dirigir con una extraordinaria dosis de liderazgo, con el objeto de socorrer a los empleados para que mejoren sus habilidades. Se debe fomentar un espacio que origine la seguridad en el desempeño personal. A los empleados, en vez de objetivos numéricos, se les debe idear un camino a seguir para la mejoría de la calidad y el rendimiento. El empleado debe sentir orgullo por la labor que ejecuta. Se tiene que incitar la instrucción de todo el personal y su autodesarrollo. Se tiene que precisar cada acción necesaria para modificar al ente educativo hacia un objeto de calidad.

Dimensión 2. Relevancia en el servicio

Para todo ente, el usuario es el factor más esencial del procedimiento de perfeccionamiento, y esto debe exhibirse en el acatamiento o avance de sus expectativas concernientes al producto o servicio que se demanda. En este aspecto, Druker (1990) señala que “la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”.

Dimensión 3. Pertinencia en el servicio

Autores de diferentes corrientes han hecho considerables aportes al tema. Se dice que la noción de calidad de asistencia proviene de las opiniones y formulaciones, como la de Larrea (2001), quien en su trabajo avala que “es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio”.

En cuanto a Pael (2001) la calidad de asistencia son “las actividades secundarias que realice una institución educativa para optimizar la

satisfacción que reciba el usuario en sus actividades primarias (o principales)".

Dimensión 4. Satisfacción como percepción de calidad

El profesional Palafox (2001) Satisfacción como percepción de calidad de servicio es una de las herramientas de competencia de los negocios actualmente. "Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al usuario como un valor adicional en el caso de los productos tangibles, y por supuesto es la esencia en los casos de instituciones educativas de servicio".

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Eficiencia en el servicio	Satisfacción	1. ¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del personal? 2. ¿Al interior de SEDAPAL, la amabilidad y cortesía le han dejado satisfecho? 3. El tiempo de respuesta por parte de SEDAPAL, le permite estar 4. Al interior de SEDAPAL el asesoramiento al presentar alguna duda o inquietud le ha dejado	1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Medianamente satisfecho 4. Insatisfecho 5. Muy insatisfecho
	Calidad de atención	5. ¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio que presta SEDAPAL? 6. Le es fácil y rápido obtener respuestas a sus reclamos? 7. Se siente satisfecho al hablar de calidad de atención 8. Los reportes administrativos y sistemas de informática apoyaron a que su reclamo sea rápidamente atendido?	
		9. Considera que la visión de SEDAPAL tiene un fin	

Relevancia en el servicio	<p>Satisfacción</p> <p>Uso de tecnología</p>	<p>de dar calidad a la atención de los clientes</p> <p>10. Se siente satisfecho con el horario para la atención de las solicitudes de los clientes</p> <p>11. ¿Le hace sentir en confianza el personal que lo atiende?</p> <p>12. Las alternativas que brinda SEDAPAL en cuanto al servicio, le parecen</p> <p>13. Es considerada su opinión en las propuestas de mejoras relacionado a sus reclamos?</p> <p>14. Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo?</p> <p>15. Le es satisfactoria la tecnología aplicada en SEDAPAL</p> <p>16. Se dieron solución definitiva a sus reclamos?</p>	
Pertinencia en el servicio	<p>Reconocimiento</p> <p>Capacitación</p>	<p>17. Cumple SEDAPAL con las expectativas de atención oportuna general</p> <p>18. ¿Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo que usted espera?</p> <p>19. ¿Usted se siente satisfecho en cuanto al uso y técnicas de atención?</p> <p>20. ¿Se esfuerzan y esmeran en atenderlo?</p>	

		<p>21. ¿El personal que lo atendió le explico correctamente el problema y la solución de su reclamo?</p> <p>22. El personal que lo atendió entendió claramente su problema al explicárselo?</p> <p>23. El personal que lo atendía, se distraía con otros casos o con sus colegas?</p> <p>24. Con respecto al personal de atención considera que hay supervisión correcta del equipo que atiende los reclamos?</p>	
Satisfacción	<p>Satisfacción</p> <p>Equilibrio</p>	<p>25. Al culminar su caso ud siente que le han solucionado el problema de manera definitiva?</p> <p>26. Hay atención adecuada que le permita determinar que la atención es oportuna y correcta?</p> <p>27. El equipo de reclamos se esmera y preocupa por su caso hasta solucionarlo?</p> <p>28. El tiempo que dura su consulta es suficiente y adecuado para solucionar sus reclamos</p> <p>29. El local donde lo atendieron cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención rápida y cómoda</p> <p>30. El personal que lo atendió fue profesional en su</p>	

		<p>respuestas y solución?</p> <p>31. Piensa que SEDAPAL en general lo ha atendido bien en sus reclamos</p> <p>32. Piensa que SEDAPAL debe ser un modelo de atención de reclamos a otras instituciones de servicios públicos</p>	
--	--	---	--

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN FACTOR CALIDAD DE SERVICIOS SOCIALES							
	Dimensión 1: Eficiencia en el servicio							
1	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del personal?	X						
2	¿Al interior de SEDAPAL, la amabilidad y cortesía le han dejado satisfecho?	X		X		X		
3	El tiempo de respuesta por parte de SEDAPAL, le permite estar	X		X		X		
4	Al interior de SEDAPAL el asesoramiento al presentar alguna duda o inquietud le ha dejado	X		X		X		
5	¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio que presta SEDAPAL?	X		X		X		
6	Le es fácil y rápido obtener respuestas a sus reclamos?	X		X		X		
7	Se siente satisfecho al hablar de calidad de atención	X		X		X		
8	Los reportes administrativos y sistemas de informática apoyaron a que su reclamo sea rápidamente atendido?	X		X		X		
	Dimensión 2: relevancia en el servicio							
9	Considera que la visión de SEDAPAL tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes	X		X		X		

10	Se siente satisfecho con el horario para la atención de las solicitudes de los clientes	X		X		X		
11	¿Le hace sentir en confianza el personal que lo atiende?	X		X		X		
12	Las alternativas que brinda SEDAPAL en cuanto al servicio, le parecen	X		X		X		
13	Es considerada su opinión en las propuestas de mejoras relacionado a sus reclamos?	X		X		X		
14	Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo?	X		X		X		
15	Le es satisfactoria la tecnología aplicada en SEDAPAL	X		X		X		
16	Se dieron solución definitiva a sus reclamos?	X		X		X		
	Dimensión 3: pertinencia en el servicio							
17	Cumple SEDAPAL con las expectativas de atención oportuna general	X		X		X		
18	¿Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo que usted espera?	X		X		X		
19	¿Usted se siente satisfecho en cuanto al uso y técnicas de atención?	X		X		X		
20	¿Se esfuerzan y esmeran en atenderlo?	X		X		X		
21	¿El personal que lo atendió le explico correctamente el problema y la solución de su reclamo?	X		X		X		
22	El personal que lo atendió entendió claramente su problema al explicárselo?	X		X		X		

23	El personal que lo atendía, se distraía con otros casos o con sus colegas?	X		X		X		
24	Con respecto al personal de atención considera que hay supervisión correcta del equipo que atiende los reclamos?	X		X		X		
Dimensión 4: Satisfacción en el Servicio								
25	Al culminar su caso Ud. siente que le han solucionado el problema de manera definitiva?	X		X		X		
26	Hay atención adecuada que le permita determinar que la atención es oportuna y correcta?	X		X		X		
27	El equipo de reclamos se esmera y preocupa por su caso hasta solucionarlo?	X		X		X		
28	El tiempo que dura su consulta es suficiente y adecuado para solucionar sus reclamos	X		X		X		
29	El local donde lo atendieron cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención rápida y cómoda	X		X		X		
30	El personal que lo atendió fue profesional en su respuestas y solución?	X		X		X		
31	Piensa que SEDAPAL en general lo ha atendido bien en sus reclamos	X		X		X		
32	Piensa que SEDAPAL debe ser un modelo de atención de reclamos a otras instituciones de servicios públicos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Flores Sotelo Willian
DNI: 06175729
Especialidad del validador: Gestión económica empresarial / Economía

...02 de ...11... del 20..18



Dr. Willian Sebastian Flores Sotelo
Docente Investigador de Posgrado
CEL N° 09426

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Dr. Chantal Jara Aguirre

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede de los olivos, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de magister en Gestión Pública.

El título nombre de nuestra tesis de investigación es: CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y. ALCANTARILLADO DE LIMA – SEDAPAL. S.A. SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LIMA NORTE-2018, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

D.N.I: 73131217

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN

“todas las tareas sociales importantes, trátense del desempeño económico, o el cuidado de la salud, la educación o la protección del medio, la búsqueda de nuevos conocimientos o la defensa; se confían hoy a organizaciones dirigidas por su propia administración. El desempeño de la sociedad moderna o incluso la supervivencia de cada individuo depende cada vez más del desempeño de estas instituciones”. (Bernard, 2008).

Según Juran (2007), “la palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos: 1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del usuario y que por eso brindan satisfacción del producto y 2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”. .

DIMENSIONES DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN

En conformidad con Viveros (2002), Anda y Cuauhtémoc (2005), Castro (2010) y William (2002), las dimensiones de la calidad de servicio convenientes al estudio son las siguientes:

DIMENSIÓN PREPARATORIA PARA LA EJECUCIÓN

En lo referente a la preparatoria para la ejecución se hace referencia a la certificación, al respecto el Ministerio de Economía y finanzas (2015), afirma que:

Dimensión 1. Eficiencia en el servicio

Como se expresó, la calidad es un procedimiento incesante de mejoría continua, por lo que Anda y Cuauhtémoc (2005) exponen que, en un ente pedagógico enfocado a la calidad, se tiene que sopesar los siguientes requerimientos para lograrlo: Se debe ser

perseverante en la intención de perfeccionar el servicio y el producto. Al estar en una nueva era financiera cada persona está obligada a ser más hábil. El servicio o producto desde su comienzo debe realizarse con calidad. El costo de los productos debe estar en contacto con la calidad de los mismos. Se debe perfeccionar contiguamente el estilo de producción y de servicio, para perfeccionar la calidad y el rendimiento para derribar de esta forma los costos. Se tiene que puntualizar técnicas modernas de adiestramiento y preparación. Se debe intentar dirigir con una extraordinaria dosis de liderazgo, con el objeto de socorrer a los empleados para que mejoren sus habilidades. Se debe fomentar un espacio que origine la seguridad en el desempeño personal. A los empleados, en vez de objetivos numéricos, se les debe idear un camino a seguir para la mejoría de la calidad y el rendimiento. El empleado debe sentir orgullo por la labor que ejecuta. Se tiene que incitar la instrucción de todo el personal y su autodesarrollo. Se tiene que precisar cada acción necesaria para modificar al ente educativo hacia un objeto de calidad.

Dimensión 2. Relevancia en el servicio

Para todo ente, el usuario es el factor más esencial del procedimiento de perfeccionamiento, y esto debe exhibirse en el acatamiento o avance de sus expectativas concernientes al producto o servicio que se demanda. En este aspecto, Druker (1990) señala que “la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”.

Dimensión 3. Pertinencia en el servicio

Autores de diferentes corrientes han hecho considerables aportes al tema. Se dice que la noción de calidad de asistencia proviene de las opiniones y formulaciones, como la de Larrea (2001), quien en su trabajo avala que “es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio”.

En cuanto a Pael (2001) la calidad de asistencia son “las actividades secundarias que realice una institución educativa para optimizar la

satisfacción que reciba el usuario en sus actividades primarias (o principales)".

Dimensión 4. Satisfacción como percepción de calidad

El profesional Palafox (2001) Satisfacción como percepción de calidad de servicio es una de las herramientas de competencia de los negocios actualmente. "Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al usuario como un valor adicional en el caso de los productos tangibles, y por supuesto es la esencia en los casos de instituciones educativas de servicios.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Eficiencia en el servicio	Satisfacción	1. ¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del personal? 2. ¿Al interior de SEDAPAL, la amabilidad y cortesía le han dejado satisfecho? 3. El tiempo de respuesta por parte de SEDAPAL, le permite estar 4. Al interior de SEDAPAL el asesoramiento al presentar alguna duda o inquietud le ha dejado 5. ¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio que presta SEDAPAL?	1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Medianamente satisfecho 4. Insatisfecho 5. Muy insatisfecho
	Calidad de atención	6. Le es fácil y rápido obtener respuestas a sus reclamos? 7. Se siente satisfecho al hablar de calidad de atención 8. Los reportes administrativos y sistemas de informática apoyaron a que su reclamo sea rápidamente atendido?	

<p>Relevancia en el servicio</p>	<p>Satisfacción</p> <p>Uso de tecnología</p>	<p>9. Considera que la visión de SEDAPAL tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes</p> <p>10. Se siente satisfecho con el horario para la atención de las solicitudes de los clientes</p> <p>11. ¿Le hace sentir en confianza el personal que lo atiende?</p> <p>12. Las alternativas que brinda SEDAPAL en cuanto al servicio, le parecen</p> <p>13. Es considerada su opinión en las propuestas de mejoras relacionado a sus reclamos?</p> <p>14. Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo?</p> <p>15. Le es satisfactoria la tecnología aplicada en SEDAPAL</p> <p>16. Se dieron solución definitiva a sus reclamos?</p>	
<p>Pertinencia en el servicio</p>	<p>Reconocimiento</p> <p>Capacitación</p>	<p>17. Cumple SEDAPAL con las expectativas de atención oportuna general</p> <p>18. ¿Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo que usted espera?</p> <p>19. ¿Usted se siente satisfecho en cuanto al uso y técnicas de atención?</p>	

		<p>20. ¿Se esfuerzan y esmeran en atenderlo?</p> <p>21. ¿El personal que lo atendió le explico correctamente el problema y la solución de su reclamo?</p> <p>22. El personal que lo atendió entendió claramente su problema al explicárselo?</p> <p>23. El personal que lo atendía, se distraía con otros casos o con sus colegas?</p> <p>24. Con respecto al personal de atención considera que hay supervisión correcta del equipo que atiende los reclamos?</p>	
Satisfacción	<p>Satisfacción</p> <p>Equilibrio</p>	<p>25. Al culminar su caso ud siente que le han solucionado el problema de manera definitiva?</p> <p>26. Hay atención adecuada que le permita determinar que la atención es oportuna y correcta?</p> <p>27. El equipo de reclamos se esmera y preocupa por su caso hasta solucionarlo?</p> <p>28. El tiempo que dura su consulta es suficiente y adecuado para solucionar sus reclamos</p> <p>29. El local donde lo atendieron cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria</p>	

		<p>para su atención rápida y cómoda</p> <p>30. El personal que lo atendió fue profesional en su respuestas y solución?</p> <p>31. Piensa que SEDAPAL en general lo ha atendido bien en sus reclamos</p> <p>32. Piensa que SEDAPAL debe ser un modelo de atención de reclamos a otras instituciones de servicios públicos</p>	
--	--	--	--

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN FACTOR CALIDAD DE SERVICIOS SOCIALES							
	Dimensión 1: Eficiencia en el servicio							
1	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del personal?	X						
2	¿Al interior de SEDAPAL, la amabilidad y cortesía le han dejado satisfecho?	X		X		X		
3	El tiempo de respuesta por parte de SEDAPAL, le permite estar	X		X		X		
4	Al interior de SEDAPAL el asesoramiento al presentar alguna duda o inquietud le ha dejado	X		X		X		
5	¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio que presta SEDAPAL?	X		X		X		
6	Le es fácil y rápido obtener respuestas a sus reclamos?	X		X		X		
7	Se siente satisfecho al hablar de calidad de atención	X		X		X		
8	Los reportes administrativos y sistemas de informática apoyaron a que su reclamo sea rápidamente atendido?	X		X		X		
	Dimensión 2: relevancia en el servicio							
9	Considera que la visión de SEDAPAL tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes	X		X		X		

10	Se siente satisfecho con el horario para la atención de las solicitudes de los clientes	X		X		X		
11	¿Le hace sentir en confianza el personal que lo atiende?	X		X		X		
12	Las alternativas que brinda SEDAPAL en cuanto al servicio, le parecen	X		X		X		
13	Es considerada su opinión en las propuestas de mejoras relacionado a sus reclamos?	X		X		X		
14	Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo?	X		X		X		
15	Le es satisfactoria la tecnología aplicada en SEDAPAL	X		X		X		
16	Se dieron solución definitiva a sus reclamos?	X		X		X		
	Dimensión 3: pertinencia en el servicio							
17	Cumple SEDAPAL con las expectativas de atención oportuna general	X		X		X		
18	¿Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo que usted espera?	X		X		X		
19	¿Usted se siente satisfecho en cuanto al uso y técnicas de atención?	X		X		X		
20	¿Se esfuerzan y esmeran en atenderlo?	X		X		X		
21	¿El personal que lo atendió le explico correctamente el problema y la solución de su reclamo?	X		X		X		
22	El personal que lo atendió entendió claramente su problema al explicárselo?	X		X		X		

23	El personal que lo atendía, se distraía con otros casos o con sus colegas?	X		X		X		
24	Con respecto al personal de atención considera que hay supervisión correcta del equipo que atiende los reclamos?	X		X		X		
Dimensión 4: Satisfacción en el Servicio								
25	Al culminar su caso Ud. siente que le han solucionado el problema de manera definitiva?	X		X		X		
26	Hay atención adecuada que le permita determinar que la atención es oportuna y correcta?	X		X		X		
27	El equipo de reclamos se esmera y preocupa por su caso hasta solucionarlo?	X		X		X		
28	El tiempo que dura su consulta es suficiente y adecuado para solucionar sus reclamos	X		X		X		
29	El local donde lo atendieron cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención rápida y cómoda	X		X		X		
30	El personal que lo atendió fue profesional en su respuestas y solución?	X		X		X		
31	Piensa que SEDAPAL en general lo ha atendido bien en sus reclamos	X		X		X		
32	Piensa que SEDAPAL debe ser un modelo de atención de reclamos a otras instituciones de servicios públicos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE.....
DNI: 25451905.....

Especialidad del
validador: SECCION EDUCACIONAL.....

...02 de 11 del 2018


Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
DTC ESCUELA DE POSGRADO UCV

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede de los olivos, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de magister en Gestión Pública.

El título nombre de nuestra tesis de investigación es: CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y, ALCANTARILLADO DE LIMA – SEDAPAL. S.A. SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LIMA NORTE-2018, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

D.N.I: 73131217

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN

“todas las tareas sociales importantes, trátense del desempeño económico, o el cuidado de la salud, la educación o la protección del medio, la búsqueda de nuevos conocimientos o la defensa; se confían hoy a organizaciones dirigidas por su propia administración. El desempeño de la sociedad moderna o incluso la supervivencia de cada individuo depende cada vez más del desempeño de estas instituciones”. (Bernard, 2008).

Según Juran (2007), “la palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos: 1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del usuario y que por eso brindan satisfacción del producto y 2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”. .

DIMENSIONES DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN

En conformidad con Viveros (2002), Anda y Cuauhtémoc (2005), Castro (2010) y William (2002), las dimensiones de la calidad de servicio convenientes al estudio son las siguientes:

DIMENSIÓN PREPARATORIA PARA LA EJECUCIÓN

En lo referente a la preparatoria para la ejecución se hace referencia a la certificación, al respecto el Ministerio de Economía y finanzas (2015), afirma que:

Dimensión 1. Eficiencia en el servicio

Como se expresó, la calidad es un procedimiento incesante de mejoría continua, por lo que Anda y Cuauhtémoc (2005) exponen que, en un ente pedagógico enfocado a la calidad, se tiene que sopesar los siguientes requerimientos para lograrlo: Se debe ser

perseverante en la intención de perfeccionar el servicio y el producto. Al estar en una nueva era financiera cada persona está obligada a ser más hábil. El servicio o producto desde su comienzo debe realizarse con calidad. El costo de los productos debe estar en contacto con la calidad de los mismos. Se debe perfeccionar contiguamente el estilo de producción y de servicio, para perfeccionar la calidad y el rendimiento para derribar de esta forma los costos. Se tiene que puntualizar técnicas modernas de adiestramiento y preparación. Se debe intentar dirigir con una extraordinaria dosis de liderazgo, con el objeto de socorrer a los empleados para que mejoren sus habilidades. Se debe fomentar un espacio que origine la seguridad en el desempeño personal. A los empleados, en vez de objetivos numéricos, se les debe idear un camino a seguir para la mejoría de la calidad y el rendimiento. El empleado debe sentir orgullo por la labor que ejecuta. Se tiene que incitar la instrucción de todo el personal y su autodesarrollo. Se tiene que precisar cada acción necesaria para modificar al ente educativo hacia un objeto de calidad.

Dimensión 2. Relevancia en el servicio

Para todo ente, el usuario es el factor más esencial del procedimiento de perfeccionamiento, y esto debe exhibirse en el acatamiento o avance de sus expectativas concernientes al producto o servicio que se demanda. En este aspecto, Druker (1990) señala que “la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”.

Dimensión 3. Pertinencia en el servicio

Autores de diferentes corrientes han hecho considerables aportes al tema. Se dice que la noción de calidad de asistencia proviene de las opiniones y formulaciones, como la de Larrea (2001), quien en su trabajo avala que “es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio”.

En cuanto a Pael (2001) la calidad de asistencia son “las actividades secundarias que realice una institución educativa para optimizar la

satisfacción que reciba el usuario en sus actividades primarias (o principales)".

Dimensión 4. Satisfacción como percepción de calidad

El profesional Palafox (2001) Satisfacción como percepción de calidad de servicio es una de las herramientas de competencia de los negocios actualmente. "Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al usuario como un valor adicional en el caso de los productos tangibles, y por supuesto es la esencia en los casos de instituciones educativas de servicio".

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Eficiencia en el servicio	Satisfacción	1. ¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del personal?	1. Muy satisfecho 2. Satisfecho 3. Medianamente satisfecho 4. Insatisfecho 5. Muy insatisfecho
		2. ¿Al interior de SEDAPAL, la amabilidad y cortesía le han dejado satisfecho?	
		3. El tiempo de respuesta por parte de SEDAPAL, le permite estar	
		4. Al interior de SEDAPAL el asesoramiento al presentar alguna duda o inquietud le ha dejado	
		5. ¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio que presta SEDAPAL?	
	Calidad de atención	6. Le es fácil y rápido obtener respuestas a sus reclamos?	
		7. Se siente satisfecho al hablar de calidad de atención	
		8. Los reportes administrativos y sistemas de informática apoyaron a que su reclamo sea rápidamente atendido?	
		9. Considera que la visión de SEDAPAL tiene un fin	

<p>Relevancia en el servicio</p>	<p>Satisfacción</p> <p>Uso de tecnología</p>	<p>de dar calidad a la atención de los clientes</p> <p>10. Se siente satisfecho con el horario para la atención de las solicitudes de los clientes</p> <p>11. ¿Le hace sentir en confianza el personal que lo atiende?</p> <p>12. Las alternativas que brinda SEDAPAL en cuanto al servicio, le parecen</p> <p>13. Es considerada su opinión en las propuestas de mejoras relacionado a sus reclamos?</p> <p>14. Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo?</p> <p>15. Le es satisfactoria la tecnología aplicada en SEDAPAL</p> <p>16. Se dieron solución definitiva a sus reclamos?</p>	
<p>Pertinencia en el servicio</p>	<p>Reconocimiento</p> <p>Capacitación</p>	<p>17. Cumple SEDAPAL con las expectativas de atención oportuna general</p> <p>18. ¿Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo que usted espera?</p> <p>19. ¿Usted se siente satisfecho en cuanto al uso y técnicas de atención?</p> <p>20. ¿Se esfuerzan y esmeran en atenderlo?</p>	

		<p>21. ¿El personal que lo atendió le explico correctamente el problema y la solución de su reclamo?</p> <p>22. El personal que lo atendió entendió claramente su problema al explicárselo?</p> <p>23. El personal que lo atendía, se distraía con otros casos o con sus colegas?</p> <p>24. Con respecto al personal de atención considera que hay supervisión correcta del equipo que atiende los reclamos?</p>	
Satisfacción	<p>Satisfacción</p> <p>Equilibrio</p>	<p>25. Al culminar su caso ud siente que le han solucionado el problema de manera definitiva?</p> <p>26. Hay atención adecuada que le permita determinar que la atención es oportuna y correcta?</p> <p>27. El equipo de reclamos se esmera y preocupa por su caso hasta solucionarlo?</p> <p>28. El tiempo que dura su consulta es suficiente y adecuado para solucionar sus reclamos</p> <p>29. El local donde lo atendieron cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención rápida y cómoda</p> <p>30. El personal que lo atendió fue profesional en su</p>	

		<p>respuestas y solución?</p> <p>31. Piensa que SEDAPAL en general lo ha atendido bien en sus reclamos</p> <p>32. Piensa que SEDAPAL debe ser un modelo de atención de reclamos a otras instituciones de servicios públicos</p>	
--	--	---	--

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN FACTOR CALIDAD DE SERVICIOS SOCIALES							
	Dimensión 1: Eficiencia en el servicio							
1	¿Se encuentra usted satisfecho con la atención del personal?	X						
2	¿Al interior de SEDAPAL, la amabilidad y cortesía le han dejado satisfecho?	X		X		X		
3	El tiempo de respuesta por parte de SEDAPAL, le permite estar	X		X		X		
4	Al interior de SEDAPAL el asesoramiento al presentar alguna duda o inquietud le ha dejado	X		X		X		
5	¿Usted se encuentra satisfecho con el servicio que presta SEDAPAL?	X		X		X		
6	Le es fácil y rápido obtener respuestas a sus reclamos?	X		X		X		
7	Se siente satisfecho al hablar de calidad de atención	X		X		X		
8	Los reportes administrativos y sistemas de informática apoyaron a que su reclamo sea rápidamente atendido?	X		X		X		
	Dimensión 2: relevancia en el servicio							
9	Considera que la visión de SEDAPAL tiene un fin de dar calidad a la atención de los clientes	X		X		X		

10	Se siente satisfecho con el horario para la atención de las solicitudes de los clientes	X		X		X		
11	¿Le hace sentir en confianza el personal que lo atiende?	X		X		X		
12	Las alternativas que brinda SEDAPAL en cuanto al servicio, le parecen	X		X		X		
13	Es considerada su opinión en las propuestas de mejoras relacionado a sus reclamos?	X		X		X		
14	Considera que el personal está lo suficientemente preparado para atenderlo?	X		X		X		
15	Le es satisfactoria la tecnología aplicada en SEDAPAL	X		X		X		
16	Se dieron solución definitiva a sus reclamos?	X		X		X		
	Dimensión 3: pertinencia en el servicio							
17	Cumple SEDAPAL con las expectativas de atención oportuna general	X		X		X		
18	¿Los problemas le son resueltos, de acuerdo a lo que usted espera?	X		X		X		
19	¿Usted se siente satisfecho en cuanto al uso y técnicas de atención?	X		X		X		
20	¿Se esfuerzan y esmeran en atenderlo?	X		X		X		
21	¿El personal que lo atendió le explico correctamente el problema y la solución de su reclamo?	X		X		X		
22	El personal que lo atendió entendió claramente su problema al explicárselo?	X		X		X		

23	El personal que lo atendía, se distraía con otros casos o con sus colegas?	X		X		X		
24	Con respecto al personal de atención considera que hay supervisión correcta del equipo que atiende los reclamos?	X		X		X		
Dimensión 4: Satisfacción en el Servicio								
25	Al culminar su caso Ud. siente que le han solucionado el problema de manera definitiva?	X		X		X		
26	Hay atención adecuada que le permita determinar que la atención es oportuna y correcta?	X		X		X		
27	El equipo de reclamos se esmera y preocupa por su caso hasta solucionarlo?	X		X		X		
28	El tiempo que dura su consulta es suficiente y adecuado para solucionar sus reclamos	X		X		X		
29	El local donde lo atendieron cuenta con la infraestructura, mobiliario y tecnología necesaria para su atención rápida y cómoda	X		X		X		
30	El personal que lo atendió fue profesional en su respuestas y solución?	X		X		X		
31	Piensa que SEDAPAL en general lo ha atendido bien en sus reclamos	X		X		X		
32	Piensa que SEDAPAL debe ser un modelo de atención de reclamos a otras instituciones de servicios públicos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. D/ Mg: Santiago Aguilera Gallardo Morales
DNI:.....

Especialidad del validador: Metodólogo.....

.....de 11.....del 20.18

Anexo 04. Artículo Científico

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Calidad de servicio de atención al Cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima Norte-2018

Autor: Bach. Gimena Isabel Flores Gamarra

Isa_gime@outlook.com

Escuela de post grado UCV

Resumen

La tesis que se presenta en este trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima norte-2018. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo. Se evaluaron a 500 usuarios de Sedapal, para determinar ambas variables se empleará dos cuestionarios de escala de Likert con preguntas cerradas; con la finalidad de medir las actitudes que tienen los estudiantes en relación a las variables de estudio.

El resultado descriptivo de la investigación en cuanto a la Calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. s.a. según percepción de los usuarios de Lima Norte-2018. Fue de 0, % de clientes del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A, perciben una buena calidad del servicio, el 48.8% un nivel regular, y el 51.2% respondió que el nivel de Calidad de servicio percibido de la institución es malo.

Palabras clave: calidad del servicio, servicios públicos de calidad

Abstract

The main objective of the thesis presented in this research was to determine the quality of Sedapal's customer service. S.A. according to the perception of the users of

north Lima-2018. The research carried out was of a quantitative approach, a basic type of descriptive level. We evaluated 500 users of Sedapal, to determine both variables we will use two questionnaires of Likert scale with closed questions; with the purpose of measuring the attitudes that the students have in relation to the study variables.

The descriptive result of the investigation regarding the Quality of customer service of Sedapal. s.a. according to the perception of the users of Lima Norte-2018. It was 0,% of customers of the drinking water and sewerage service of Lima - SEDAPAL. S.A, they perceive a good quality of service, 48.8% a regular level, and 51.2% answered that the perceived quality of service level of the institution is bad.

Keywords: quality of service, quality public services

INTRODUCCIÓN

El agua es mas escaza en el planeta por ende las naciones a nivel mundial deben realizar un plan de inversiones y operaciones, para que no cause estragos en el medio ambiente pudiendo abastecer a toda la población de este suministro. Este propósito solo será posible con la cooperación de la colectividad en general, instruyéndoles y sumándolos a una adecuada labor y meta del uso adecuado del agua. En la región Amazonas administrado por Epssumu S.R.L., por ejemplo, brinda el servicio a razón de 1.6 horas por día, a diferencia del promedio del total de las EPS equivalente a 16 horas por día. Por ende hay una gran deficiencia al brindar el servicio al usuario, tanto en calidad de servicio de agua potable y alcantarillado. Igualmente se establece que un deber primordial del estado el acceso a este líquido vital. El Ministerio de Vivienda es el sector responsable y ejecutor de los servicios de agua potable y alcantarillado, como ente especializado para la optimización de la calidad de vida de la población a través del suministro de agua potable, tenemos un organismo adscrito el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima. Este trabajo busca conocer la naturaleza de prestación en la asistencia de los usuarios del servicio de agua potable y de alcantarillados de Lima – SEDAPAL. 226 km sienta esta las más extensa, teniendo

el mayor ámbito de administración de agua potable y alcantarillado, comprenden los distritos de Carabayllo, Puente Piedra, Comas, San Martín de Porres, Los Olivos, Independencia y Rímac. La institución pública, referencia del presente estudio, con la finalidad de brindar la atención y un servicio a la población, cuenta con una estructura administrativa, entre las cuales destacan por su importancia, la referida a la facturación, y dentro de ella, el área de atención al cliente, que cumple una importante labor, ya que canaliza todas las inquietudes, reclamos y solicitudes de atención del usuario.

ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Silva, Trujillo y Lámbarry (2013). *La gestión del agua y la calidad percibida en su servicio*. Revista Le Bret. Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomás. Cuya finalidad en su artículo es componer un modelo de manejo del agua con la naturaleza de prestación con orientación administrativa. Comenzando con una exploración documentada, estableciendo valoración y prototipos administrativos de estos temas. La conclusión da a conocer que dicha integración de los modelos presentados es posible e inspira a una mayor indagación científica en este tipo de modelos.

Gutiérrez (2016) desarrolló una investigación titulada “*Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal Cáceres 2016*”. Que tuvo como motivo primordial comprender la calidad de la asistencia de aseo accesible y su correlación con la sucesión de gusto del cliente, en la demarcación de Juanjuí – Región de Mariscal Cáceres en el año 2016. Se confirmó que existe asociación entre la calidad de la asistencia de aseo accesible y la complacencia de los clientes en la demarcación de Juanjuí – Región de Mariscal Cáceres 2016 con un 95% de credibilidad. El propósito delimitado, 35 encuestados que equivalen al 24%, confesaron estar “limitadamente” gustosos con la naturaleza de asistencia de aseo accesible en su metrópoli, 83 ciudadanos que equivalen el 55%, mencionaron estar “regularmente” gustosos y sólo 32 encuestados, que figuran el 21%, declararon estar “cuantiosamente” gustosos.

El tema de investigación es “Calidad de servicio de atención al Cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima Norte-2018”. De la variable de Calidad de Servicio conceptos de diversos autores, tales como: Larrea, (2001) quien en su obra afirma que "Es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio“. Para Bernard (2008) El buen rendimiento de la modernidad relacionada con la sociedad actual o con la forma de vivir de las personas esta cada vez más dependiente de cómo dichas instituciones están funcionando”. En concordancia con Shaw (2007), los individuos estiman la calidad de asistencia a través de los siguientes factores: Fiabilidad: La suficiencia de brindar el servicio de forma indudable, idónea y coherente. La fiabilidad denota la correcta realización del servicio a partir de la primera vez. Accesibilidad: Los entes educativos de asistencia esencialmente tienen que posibilitar que el usuario se comunique con ellos y de esta manera puedan obtener un servicio veloz. Un negocio que conteste a las llamadas telefónicas de los clientes, verbigracia, acata esta expectación. Respuesta: Se entiende como la aptitud de atender y entregar un servicio velozmente ya que el usuario es más exigente cada vez. En consecuencia, el usuario quiere ser atendida sin esperar. Seguridad: La clientela debe percatarse que las asistencias que se les brinda escasean de fatalidades, que no hay amenazas ni incertidumbres sobre la amabilidad de las contribuciones; verbigracia, un cliente no tendría que vacilar de lo congruente del arreglo de su vehículo. Y Simpatía: Se entiende como colocarse en la posición del cliente, en sus zapatos para comprender cómo se siente. Es apropiarse del lugar del individuo referente a tiempo, el cual es significativo para él, con relación a reconocer absolutamente sus requerimientos particulares.

MARCO METODOLOGÍA

En el presente estudio se utiliza el método deductivo desde un enfoque cuantitativo. El Tipo de estudio de la investigación es básica, nivel descriptivo, tiene como finalidad ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad. El diseño de la presente investigación es no experimental de corte transversal, debido a que las

variables no son manipuladas. Teniendo una población de 3210 usuarios de Sedapal S.A, la muestra es de 500 usuarios no probabilística intencional o convencional; utilizándose la encuesta como Técnica para recopilar los datos, y como instrumento el cuestionario para la variable.

RESULTADOS

Como se puede observar en la Tabla 6 y Figura 1 el 0,% de clientes del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A, perciben una Buena calidad del servicio, el 48,8% un nivel regular, y el 51,2% respondió que el nivel de Calidad de servicio percibido de la institución es Mala.

Como se puede observar en la Tabla 6 y Figura 1 el 0,% de clientes del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A, perciben una Buena calidad del servicio, el 48,8% un nivel regular, y el 51,2% respondió que el nivel de Calidad de servicio percibido de la institución es Mala.

Como se puede observar en la Tabla 8 y Figura 3 el 0% de clientes del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A en su dimensión Relevancia en el servicio, perciben una Buena calidad del servicio, el 48% un nivel regular, y el 52% respondió que el nivel de Relevancia en el servicio percibido de la institución es Mala.

Como se puede observar en la Tabla 9 y Figura 4 el 0,8% de clientes del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A en su dimensión Relevancia en el servicio, perciben una Buena calidad del servicio, el 49,6% un nivel regular, y asimismo, el 49,6% respondió que el nivel de Pertinencia en el servicio percibido de la institución es Mala.

Como se puede observar en la Tabla 10 y Figura 5 el 0,0% de clientes del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL. S.A en su dimensión Satisfacción en el servicio, perciben una Buena calidad del servicio, el 49,6% un nivel regular, y el 50,4% respondió que el nivel de Pertinencia en el servicio percibido de la institución es Mala.

DISCUSIÓN

Como se puede observar el 0 % de clientes de Sedapal. S.A, perciben una Buena calidad del servicio, el 48,8% un nivel regular, y el 51,2% respondió que el nivel de Calidad de servicio percibido de la institución es buena.

"El buen rendimiento de la modernidad relacionada con la sociedad actual o con la forma de vivir de las personas está cada vez más dependiente de cómo dichas instituciones están funcionando". Al confrontar con la investigación de Sánchez y Sánchez este estudio propone el inicio de una Empresa Gubernamental para la contribución de las asistencias de agua potable y alcantarillado en la Edilidad del cantón Tena, región de Napo.

Ser perseverante en la intención de perfeccionar el servicio y el producto. Al encontrarse en una época financiera contemporánea cada persona está obligada a ser más hábil. El servicio y/o producto a partir de su comienzo debe realizarse con calidad. En cuanto a la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal.

Como se puede observar en la el 0% de Sedapal. S.A en su dimensión Relevancia en el servicio, perciben una buena calidad del servicio, el 48% un nivel regular, y el 42% respondió que el nivel de Relevancia en el servicio percibido de la institución es Mala. "En este mismo orden se toma los fundamentos teóricos basados por Druker señala que "la naturaleza o calidad no es lo que un servicio contiene sino es que lo que se consigue de él luego de haber sido utilizado de manera productiva y si esto cubre los estándares de precios establecidos para el mismo, además de si los usuarios están dispuestos a disponer su de su dinero para ello. S.A en su dimensión Relevancia en el servicio, perciben una buena calidad del servicio, el 49,6% un nivel regular, y asimismo, el 49,6% respondió que el nivel de Pertinencia en el servicio percibido de la institución es Malo.

Se aprecia que los consumidores que pasaron por la entrevista no tienen saberes

adecuado de sus derechos y obligaciones y acuden al centro de servicio en caso de facturación elevada tras la instalación de medidores. En este mismo orden se toma los fundamentos teóricos autores de diferentes corrientes han hecho considerables aportes al tema. Se dice que la noción de calidad de asistencia proviene de las opiniones y formulaciones, como la de Larrea , quien en su trabajo avala que "es lo que un usuario percibe de acuerdo a como se desempeñó y si cubrió las expectativas que tengan relación con los elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio". Al confrontar el trabajo realizado por Villacís la relevancia que posee el interés del mismo para el destino de la compañía.

Como conclusión, se obtuvo que del 50% de los encuestados manifiestan que la perspectiva de la compañía es fomentar una asistencia de calidad, se puede señalar que la razón de disponer la perspectiva de la compañía es que ésta valga como guía que conceda focalizar el empeño de cada miembro de la compañía hacia un mismo rumbo, servicio de calidad, es decir, alcanzar que se dispongan los fines, alcanzando así el éxito de la compañía y complacencia en el usuario.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos y en consideración de los objetivos propuestos formulo las siguientes conclusiones:

En nuestro Objetivo General se ha demostrado según análisis descriptivo sobre la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima Norte. Que un 0,% de clientes del servicio perciben una buena calidad del servicio, el 48,8% un nivel regular, y el 51,2% respondió que el nivel de Calidad de servicio percibido de la institución es mala.

En su dimensión Eficiencia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte que el 0, % de clientes del servicio perciben una buena calidad del servicio, el 53,2% un nivel regular, y el 46,8% respondió que el nivel de Eficiencia en el servicio percibido de la institución es mala.

Se ha demostrado según análisis descriptivo sobre la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. en su dimensión Relevancia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte, 2018. Que el 0% de clientes del servicio perciben una buena calidad del servicio, el 48% un nivel regular, y el 52% respondió que el nivel de Relevancia en el servicio percibido de la institución es mala.

Se ha demostrado según análisis descriptivo sobre la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. en su dimensión Pertinencia en el servicio según percepción de los usuarios de Lima Norte que el 0,8% de clientes del servicio de agua potable y alcantarillado, perciben una buena calidad del servicio, el 49,6% un nivel regular, y otro 49,6% respondió que el nivel de Pertinencia en el servicio percibido de la institución es mala.

Se ha demostrado según análisis descriptivo que la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal en su dimensión Satisfacción que el 0,0% de clientes, perciben una buena calidad del servicio, el 49,6% un nivel regular, y el 50,4% respondió que el nivel de Pertinencia en el servicio percibido de la institución es mala.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al Ministerio de Vivienda, construcción y saneamiento establecer como ente encarado de bosquejar, reglamentar, impulsar, inspeccionar, valorar y llevar a cabo la política de dicho sector (contiene los servicios de agua y las alcantarilla) a promover talleres informativos de funcionamientos calidad y mejoras del servicio dirigidos a usuarios interesados. Se recomienda a los altos directivos adscritos a Sedapal a promover charlas a la comunidad sobre la optimización del servicio y promover la calidad de vida de la población de Lima donde se establezcan los avances y mejoras obtenidas así como planes futuros.

Se recomienda a los usuarios de Lima Norte a organizarse y crear un comité de control al servicio apoyado por habitantes con el fin de dar seguimientos de reclamos y sugerencias para lograr las mejoras del servicio. A las áreas de investigación universitarias, se recomienda seguir estudiando la calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. y otras empresas de servicio público y de esta manera hacer seguimiento académico al buen abastecimiento de su sistema de agua potable.

REFERENCIAS

Albrech, K. y Carson, J. (2001) *Calidad Total*. McGraw Hill Editores. Santa Fe de Bogotá.

Anda, M, y Cuauhtémoc, P. (2005) *Administración y calidad*. México LIMUSA. Noriega editores.

Arias, L. (2008) *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Editorial Díaz de Santos. Madrid

Bernard, C. (2008) La Globalización es Inevitable. *Revista Umbral*. Colegio Universitario "Fermín Toro". N° 17. Barquisimeto.

Buendía, I., Colas, P. y Hernández, F. (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill.

Carrasco, S. (2013) *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editor: Lima : San Marcos, 2008 (5a. reimp. 2013).

Castro, F. (2010) *Servicios de calidad al usuario: la cortesía en el trabajo*. Editorial Trillas. México

Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires. Editorial Sudamericana.

- Espinoza, D. (2013) *El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos*. Tesis de maestría. Universidad de San Martín de Porres.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional*. Gestión de personas y organizaciones. México: CENGAGE.
- Gutiérrez, J. (2016) *Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal Cáceres 2016*. Tesis de maestría. Universidad nacional de San Martín.
- Shaw, L. (2007) *El servicio al usuario: guía para mejorar la atención y la asistencia*. Ediciones Deusto. España.
- Silva Rodríguez de San Miguel, J. A., Trujillo Flores, M. M., y Lámbarry Vilchis, F. (2013). La gestión del agua y la calidad percibida en su servicio. *Revista Le Bret* (5). Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomás, pp.89-109
- Silva, J., Trujillo, J. y Lambarry, F. (2013) La gestión del agua y la calidad percibida en su servicio. *Revista LEBRET*, Colombia: Universidad Santo Tomás, (5): 89-109 pp.89-109
- Soto, T. (2009) *Cultura de la calidad de servicio*. Editorial Trillas. México.
- Stoner, J. (2006). *Administración*. Sexta Edición. Prentice may Hispanoamericana, S.A.
- Tamayo, M. (2010) *El proceso de la Investigación Científica*. México. Limusa
- Vara, Arístides (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. (3ª.ed). Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Santiago Aquiles Gallarday Morales, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **Calidad de servicio de atención al Cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima norte-2018**, de la estudiante **Gimena Isabel Flores Gamarra**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 19% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Enero del 2019




Santiago Aquiles Gallarday Morales

DNI: 25514954

Feedback Studio - Google Chrome
 https://ev.tumitin.com/app/carta/es?u=1049816763&lang=es&o=1056157279&e=1

feedback studio Isabel Flores | Calidad de servicio de atención al Cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima

Resumen de coincidencias


19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	www.gestopolis.com Fuente de Internet	2 %
4	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	www.sedapal.com.pe Fuente de Internet	1 %
6	brujadelnorte.bitacoraa...	1 %



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio de atención al Cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los usuarios de Lima norte-2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
Bj Gimena Isabel Flores Gamarra

ASESOR:
Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

Página: 1 de 49 | Número de palabras: 10306 | High Resolution | Text-only Report | Activado

01:35 p.m. 19/01/2019





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Flores Guncarry Gimena Isabel
D.N.I. : 73131217
Domicilio : Av. el milagro 171
Teléfono : Fijo : Móvil : 956342613
E-mail : 159 - gime @ outlook . com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Flores Guncarry Gimena Isabel

Título de la tesis:

Cuidad de Servicios de Atención al cliente de
Sedapul S.A según percepciones de los usuarios de
Lima Norte - 2016
Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 13/03/19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Gimeng Isabel Flores Gamary

INFORME TÍTULADO:

Calidad de servicios de atención al cliente de
Sedapul. S.O. según percepción de los usuarios
de Lima Norte - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 28 de Enero del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayra



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN