



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Política pública y calidad de servicio a los usuarios de agua potable  
y alcantarillado, Ayacucho 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Autor:**

Baltazar Cordova, Roder Tulio (ORCID: 0000-0002-9350-7796)

**Asesor:**

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro  
(ORCID: 0000-0002-0684-8542)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

### **Mi tesis está dedicada a:**

Mi madre, quien, en todo momento, tanto de alegría o de tristeza está presente, para gozar de los éxitos como también ser apoyo en los momentos difíciles.

Mis amados hijos Tulio y Hellen, quienes son mi motivo y fuerza para seguir superándome.

### **Agradecimientos:**

A mi asesor Mg. Papanicolau Denegri Jorge Nicolás Alejandro, por su fuerza y tenacidad para incentivarme en el logro de objetivos.

A mis validadores, Dr. Gregorio Torres Rúa  
Dra. Sandra Cecilia Ramírez y  
Dr. Gideon Bellido Miranda

A mi amigo. Mg. Wilfredo Soto Palomino por embarcarme en este proyecto hecho realidad.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	v
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODOLÓGÍA	23
3.1 Tipo y diseño de investigación	23
3.2 Variables y Operacionalización	24
3.3 Población, muestra y muestreo	25
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	27
3.6 Método de análisis de datos	27
3.7 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	52

## Índice de figuras

Figura 1: - Cobertura de Servicios de agua	17
Figura 2: - Cobertura de Servicios de saneamiento	18
Figura 3: - Correlación de variables	23

## Índice de tablas

Tabla1 - Niveles de evaluación de la política pública, de acuerdo a la población usuaria de saneamiento de la ciudad de Ayacucho.	32
Tabla 2 - Niveles de evaluación al planeamiento en la política pública, según la población usuaria de saneamiento de la ciudad de Ayacucho	33
Tabla 3 - Niveles de evaluación en el ejercicio de poder en la política pública, según la población usuaria de saneamiento de la ciudad de Ayacucho	34
Tabla 4 - Niveles de evaluación de la acción medio ambiental de la política pública, según la población usuaria de saneamiento de la ciudad de Ayacucho	35
Tabla 5 - Niveles de calidad de servicio, de acuerdo a la población usuaria de saneamiento de la ciudad de Ayacucho.	36
Tabla 6 - Niveles de la percepción sobre la cobertura de servicio según la población usuaria de saneamiento de la ciudad de Ayacucho.	37
Tabla 7 - Niveles de la percepción sobre la transparencia según la población usuaria de saneamiento de la ciudad de Ayacucho.	68
Tabla 8 - Niveles de la percepción sobre las acciones de control de perdida de agua, según la población usuaria de saneamiento de la ciudad de Ayacucho.	69
Tabla 9 - Estadístico de prueba Hipótesis general Rho de Spearman de la relación nivel política pública y calidad de servicio	70
Tabla 10 - Estadístico de prueba Rho de Spearman de la relación nivel de la planificación en la política pública y la cobertura de servicios en la calidad de servicio.	71
Tabla 11 - Estadístico de prueba Rho de Spearman de la relación nivel del ejercicio de poder en la política pública y la transparencia en la calidad de servicio.	72
Tabla 12 - Estadístico de prueba Rho de Spearman de la relación nivel de la acción medio ambiental de la política pública y las acciones de control de perdida de agua en la calidad de servicio.	73

## Resumen

Esta investigación determina la relación entre las políticas públicas y calidad de servicio a los usuarios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Ayacucho, 2022

En cuanto a la metodología, el tipo de investigación básica, de nivel descriptivo – correlacional. Para el cálculo de la población se inició con el total de usuarios del servicio de saneamiento, 56,598, aplicando los criterios de inclusión y exclusión de obtuvo una población de 4,799 usuarios, de los cuales se obtuvo como muestra un total de 94 usuarios con la aplicación de un 95% de confianza. Para el recojo de información se utilizó como instrumento el cuestionario, en función a las variables y dimensiones. Los resultados obtenidos indican que el porcentaje de 48.93% saltan para ineficiente y regular; y un 2.04% para eficiente, con respecto a la variable de políticas públicas y 96.81% que califica como regular a la calidad de servicio. Además, se comprobó que existe correlación alta entre las variables, siendo el coeficiente de 0,811 con un nivel de significación menor a 0.05.

De acuerdo al resultado se concluye que existe relación significativa entre las políticas públicas y la calidad de servicio a los usuarios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Ayacucho, 2022. Asimismo, existe relación significativa entre la planificación y cobertura de servicios en un 0,770 de significancia, existe relación significativa moderada entre el ejercicio de poder y la transparencia siendo el coeficiente 0,676, finalmente existe relación significativa entre las políticas medioambientales y las acciones sobre el agua no facturada siendo 0,749 su medición de coeficiente.

**Palabras clave:** Cobertura, agua no Facturada, transparencia, ejercicio de poder.

## Abstract

This research determines the relationship between public policies and quality of service to users of drinking water and sewerage in the city of Ayacucho, 2022

Regarding the methodology, the type of basic research, descriptive-correlational level. To calculate the population, a total of 56,598 users of the sanitation service began with, applying the inclusion and exclusion criteria, a population of 4,799 users was obtained, of which a total of 94 users with the application was obtained as a sample. 95% confidence. For the collection of information, the questionnaire was used as an instrument, depending on the variables and dimensions. The results obtained indicate that the percentage of 48.93% jump to inefficient and regular; and 2.04% for efficient, with respect to the variable of public policies and 96.81% that qualify as regular the quality of service. In addition, it was found that there is a high correlation between the variables, the coefficient being 0.811 with a significance level of less than 0.05.

According to the result, it is concluded that there is a significant relationship between public policies and the quality of service to users of drinking water and sewerage in the city of Ayacucho, 2022. Likewise, there is a significant relationship between planning and coverage of services by 0.770 Of significance, there is a moderate significant relationship between the exercise of power and transparency, the coefficient being 0.676, finally there is a significant relationship between environmental policies and actions on unbilled water, with 0.749 being its coefficient measurement.

**Keywords:** Coverage, unbilled water, transparency, exercise of power.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Los usuarios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Ayacucho, cuentan como administradora de este servicio público, con la empresa SedaAyacucho. Entidad ligada a las políticas públicas por el servicio que presta.

La formulación de políticas, su posterior implementación y finalmente la evaluación de los impactos generados, es un proceso continuo, con circuitos de retroalimentación, llevado a cabo por diversos actores. También otro aspecto es el ejercicio de poder en el proceso político Hill y Varone (2021) considerando que las empresas de saneamiento a nivel del país esta ligadas a estos ejercicios públicos por ser parte de las municipalidades del país, es importante ver la relación de las políticas públicas y la calidad de servicio. Del mismo modo es ver la relación entre ejercicio de poder y la transparencia de la empresa de saneamiento, describiendo el grado de participación ciudadana a través de formación jerárquica, como también la importancia sobre la evaluación realizada por los organismos supervisores y la rendición de cuentas efectuada por empresa.

A nivel internacional, Según Zarza (2021) describe la alarmante diferencia de calidad de servicio, con un indicador importante como la cobertura de servicio, en Estados Unidos es de 95% y en Suecia casi el 100%, los países del oriente próximo tienen más del 80% en cobertura de servicio, el Caribe y América Latina muestra un 74% donde la ausencia de una política pública se evidencia, no ofrecer una calidad de servicio adecuada.

De acuerdo a ONU-DAES Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas (2014), las poblaciones que atraviesan una situación de escasez de agua potable están por debajo de 1 700 m<sup>3</sup> de agua/ habitante /año, en el Perú según Redacción Perú 21 (02-2019), 7 a 8 millones de peruanos/as aún no cuentan con el servicio de agua potable, la antigüedad de las instalaciones que son reflejados por la cantidad de roturas de redes y fugas de agua, además del mal uso del servicio por parte de la población.

El Perú y en consecuencia todas sus localidades tienen grandes pérdidas de

agua desde el proceso de producción hasta su entrega a los usuarios finales, de tal manera que la empresa más grande servicios públicos a nivel del país, Sedapal, de los 700 millones de m<sup>3</sup> de agua pierde un total de 175 millones aqualia (2020).

En la ciudad basado en el mismo indicador mundial, que es la cobertura de servicio de saneamiento de acuerdo a la SUNASS (2019) se tiene un 81.61% a nivel de agua potable y 76.60% a nivel de cobertura de alcantarillado, siendo casi el promedio de cobertura a nivel nacional, por lo cual, es necesario describir la relación entre las políticas públicas y la calidad de servicio de la entidad hacia sus usuarios.

En cuanto a las pérdidas de agua en la ciudad de Ayacucho por parte de la entidad se saneamiento es 21.87% de acuerdo al informe de evaluación al ingreso del régimen transitorio. SUNASS (2020). Un aspecto adicional importante es la interacción de las políticas públicas a nivel de medio ambiente en la empresa de saneamiento, ya que la implementación de los mismos permitirá que tenga una incidencia positiva en el medio ambiente o negativa, esto a través del tratamiento de las aguas servidas. Ortiz (2014)

Ante ello se formula la siguiente interrogante ¿Cuál es relación entre la política pública y la calidad de servicios a los usuarios de agua potable y alcantarillado, Ayacucho 2021? de los cuales se desprenden los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el planeamiento y la cobertura de servicio?; ¿Cuál es la relación entre el ejercicio de poder y la transparencia de información?; ¿Cuál es la relación entre la acción medioambiental y el control de pérdida de agua?

Con relación a las justificaciones serán: Teórica realizar hacer balance o estado de relación entre dos variables a fin de ratificar o refutar los resultados de otras investigaciones. Metodológica se incorporará nuevas herramientas de recolección de datos y análisis, con la proposición de nuevas acciones en función de una o más variables. Práctica, se contará con propuestas prácticas de relevancia social de trascendencia con beneficio a la población ayacuchana, ya que existen problemas por solucionar en función a la relación de estas las variables investigadas. Social, el desarrollo de las comunidades, ciudades y países está basado en mejorar su calidad

y nivel de vida, que es necesario realizar las gestiones publicas más adecuadas, siempre pensado en conjunto y no en base a los intereses partidarios o personales de los actores políticos.

Tomando como referencia estudios que analizan las políticas públicas y la calidad de servicio teniendo en cuenta la problemática descrita, se determina que la investigación respecto a la política pública en el país es relevante y trascendente, por lo tanto, surge la necesidad de conocer la relación de la política pública y la calidad de servicios a los usuarios de agua potable y alcantarillado, Ayacucho 2021.

La investigación considera como objetivo general, determinar la relación de las políticas públicas y la relación de la calidad de servicio a los usuarios de agua potable y alcantarillado, Ayacucho 2021. Siendo los específicos: i) Analizar la relación entre la acción planeamiento y la cobertura de servicios. ii) Analizar la relación entre el ejercicio de poder y transparencia de la información. iii) Analizar la relación entre la acción medioambiental y el control de pérdidas de agua.

En relación a los objetivos propuestos se considera como hipótesis general, existe relación entre la Política pública y la calidad de servicio a los usuarios de agua potable y alcantarillado, Ayacucho 2021. Y las Hipótesis específicas son: i) Existe relación entre el planeamiento y cobertura de servicios ii). Existe relación entre el ejercicio de poder y la transparencia de información. iii). Existe relación la acción medio ambiental y el control de pérdidas de agua.

## II. MARCO TEÓRICO

En la primera parte de este capítulo, se presenta a los antecedentes articulados al problema de investigación y sus variables, los cuales fueron obtenidos a partir de publicaciones científicas indexadas, en el ámbito internacional:

Wolters & Steel (2021) cuyo estudio, donde el objetivo examinó las preferencias de política hídrica de los residentes en cuatro estados del oeste: Idaho, Oregón, Washington y California, utilizando la metodología cuantitativa al realizar una encuesta pública el 2019, concluyendo, que la gente prefiere la infraestructura, la educación, los incentivos y la regulación, y las políticas medioambientales, exceptuando las políticas respecto al cobro de tarifas del líquido elemento.

En el estudio de Molinos et al. (2020) el objetivo fué plantear un nuevo parámetro de medición en función a la calidad de servicio. La metodología utilizada es la cuantitativa en 24 empresas de Chile en base a 10 indicadores iniciales, siendo los más esenciales, primero el incumplimiento sobre el grado de cumplimiento, segundo, la evaluación del planeamiento estratégico con metas de cumplimiento a los planes y generar una calidad de servicio (QS) clasificado.

El resultado fue a nivel general que el 37,5% de ellas no cumplió con los umbrales delineados a los indicadores esenciales. Además, solo cinco no tuvieron un índice QS positivo (sus fortalezas fueron mayores que sus debilidades). Un análisis de escenarios evaluó el impacto de la asignación de peso en el QS de las empresas de agua y su clasificación. La clasificación de estas varió según las ponderaciones asignadas a los indicadores iniciales, lo que demuestra la importancia de delinear las preferencias de los reguladores al evaluar la QS.

En el estudio de Shi et al. (2021) donde el objetivo fue analizar la eficiencia de la etapa de producción económica de cada provincia y la eficiencia de la etapa de tratamiento de aguas residuales, la metodología es cuantitativa en 30 provincias chinas con un periodo de análisis desde el 2011 al 2017, utilizando un modelo modificado de medida basada en holguras de red dinámica indeseable (SBM) de este modo analizar

la eficiencia de la etapa de producción económica de cada provincia y la eficiencia de la etapa de tratamiento de aguas residuales.

Los resultados de la investigación resaltan diferencias entre el inicio y fin en cada una de las regiones sobre en el periodo de investigación además que existe un mayor índice con respecto a la producción económica y menor en el tratamiento sanitario, en cuanto a la eficiencia en el tratamiento de aguas servidas es menor en todas las provincias y que repercute en el índice general de eficiencia.

A nivel Latinoamericano, se tiene a França et al. (2020). en su estudio tuvo como objetivo revelar la potencial contaminación del SARS-CoV-2 en los recursos hídricos y analizar los sistemas de apoyo a la investigación e innovación, destacando posibles mitigaciones y políticas públicas a implementar en Brasil. La metodología está basada en la recopilación y revisión bibliográfica de las investigaciones realizadas en función a la propagación del virus a través de los servicios de alcantarillado, así como las políticas públicas establecidas con respecto a los servicios de saneamiento.

Como resultado se obtuvo que: un tratamiento correcto al agua y un sistema de distribución de la misma son importantes, con un tratamiento de aguas servidas eficiente, a pesar que no se concluyó la contaminación a través del líquido elemento, considerando que los alcances dañinos del virus aun no son medibles, el virus obliga a seguir ampliando la cobertura de servicio ya que las poblaciones que no cuentan con este servicio son las más vulnerables, asimismo, debe impulsarse con la salud pública ya que las poblaciones más pobres no acceden a puestos de salud privados, en relación directa está el agua potable.

Así también, el financiamiento a la investigación y producción de datos de manera continua, diversos aspectos interrelacionados del agua y el saneamiento que es factible su recopilación, revisión y tratamiento estadísticos, considerando las alianzas estratégicas con el sector privado, otros gobiernos el financiamiento de los estudios. En el futuro, la parte técnica de los órganos de control hídrico deberá coordinar acciones con el estado federal a fin de planificar y ejecutar acciones a largo plazo.

Ramos (2021) cuyo objetivo fue analizar cómo se desarrolla la política pública en un gobierno democrático, la metodología es cuantitativa durante un periodo de 15 años, considerando los cambios políticos durante dicho periodo en Uruguay, fundamentado en cómo se enfrentó los problemas y de qué manera fueron solucionados. Los resultados fueron que en Uruguay existe un alto grado de conciencia y cohesión en el desarrollo de la democracia, asimismo este respeta la unión en un mismo punto de los problemas y soluciones de carácter técnico y social sobre un clima democrático, también debe destacarse la participación de las empresas privadas, siendo agentes en la innovación y cambio político.

El estudio de Fontalvo et al. (2019) donde el objetivo evaluó el proceso de atención al usuario, valorando la calidad de servicio, identificando las más significativas, mediante la métrica Seis Sigma. por el periodo de dos meses en el 2018 en una unidad de atención, siendo los resultados: cuando existen estrategias que buscan el mejoramiento continuo, el impacto es positivo en el funcionamiento de una unidad de servicio, pero pasar de dimensiones cualitativas a métricas, es importante para un análisis detallado del comportamiento de variables.

Carrasco (2015) en su estudio cuyo objetivo, fue determinar que el desarrollo de políticas específicas en el sector de saneamiento básico en el ámbito rural, siendo la metodología cuantitativa partiendo del diagnóstico, aplicación y evaluación de políticas aplicadas, obteniendo como el resultado: que a la fecha del artículo aún no se cuenta con la información sobre el impacto de las políticas, pero afirma que se requiere apoyo, atención y asistencia técnica en la operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento, asimismo que los costos operativos son mayores respecto a los pagos por el servicio prestado, por lo que requieren capacitación y motivación a fin de vincular sus actividades con la prestación del servicio.

El estudio de Rojas et al. (2019) donde el objetivo fue proponer una nueva forma de medición de calidad de servicio y la satisfacción de usuarios en las instituciones del estado, considerando como problema de investigación que los usuarios chilenos

exigen una atención de calidad por parte de las instituciones públicas, siendo esta inclusive una agenda de estado. Se aplica una técnica estadística multivariante en medición y explicación de cuáles son los factores que incide en la calidad que percibe el usuario, así como la imagen de la institución en las instituciones públicas. Concluyendo, existe una relación directa entre los procedimientos más eficientes como rapidez y atención personalizada con la calidad de servicio que percibe el usuario y su correspondiente satisfacción, esto permite a las autoridades focalizar los recursos disponibles y las mejoras correspondientes. Siendo la metodología de investigación el modelo de ecuaciones estructurales como métodos multivariantes de segunda generación.

Cordero (2019) cuyo objetivo consistió mostrar si existen políticas públicas de información en cuanto a reconstrucción de viviendas a los pobladores afectados por un sismo, Se aplica el enfoque basado en derechos humanos (EBD) como instrumento metodológico que usa el discurso de la teoría constitucional e internacional de los derechos de las personas y la decisión pública adoptada a través de las políticas públicas del Estado, siendo los resultados: identificar las limitantes en el desarrollo del contenido del derecho a la vivienda en las políticas de reconstrucción. Existen avances en el cumplimiento de la ley, pero desconocimiento de la población a fin de lograr este derecho, del mismo modo la fase de difusión de la ley a fin de que los pobladores puedan accederla, concluyendo que si las normas están bajo el escritorio no tienen efecto sobre el fin de las mismas.

A nivel nacional se tiene la investigación de Ulfe (2021) que tuvo como objetivo determinar la correlación entre las políticas públicas, la emergencia sanitaria y la calidad de vida urbana, donde concluye que las tres variables se relacionan significativamente con las condiciones ambientales, las condiciones materiales colectivas y las condiciones económicas de la población, El método de enfoque cuantitativo, método deductivo e hipotético de tipo aplicada. Diseño correlacional y no experimental y de corte trasversal.

Así también según Gutiérrez (2021) como objetivo identificó la política pública de inversión que influye en la ejecución de infraestructura, concluyendo que la política pública describe una correlación muy alta con la ejecución de infraestructura. Enfoque cuantitativo, metodología con el tipo de investigación básica, el diseño es no experimental correlacional.

El autor Salas (2020) en su investigación cuyo objetivo consistió en diseñar un modelo de gestión según enfoque de gobernanza para mejorar la transparencia en las Municipalidades, concluyó calificando de ineficiente a su primera variable, debido a la inexistencia de un modelo, además de falta de participación ciudadana en la elaboración de planes, también califica de bajo el nivel de transparencia por la inclusión de representantes de la sociedad civil, las audiencias son inoportunas, desconociendo el sentir y pensar de la población y tampoco se informa adecuadamente los gastos realizados. El enfoque es cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada de nivel descriptivo – propositivo, con diseño no experimental.

Se tiene Quispe (2016) cuyo objetivo en su investigación fue determinar de qué manera se relacionan el proceso de micromedición de la muestra estudiada a través de sus dimensiones y el control del agua no facturada. Concluyendo que existe alta correlación entre las variables de micromedición y el control de agua no facturada.

El enfoque cuantitativo, el tipo de estudio básico, con un diseño no experimental, correlacional y transaccional.

También está, Talledo (2018) donde el objetivo de su investigación fue proponer acciones que permitan reducir el índice de agua no facturada, concluyendo, el consumo de agua mensual facturado en el segmento de altos consumidores es de 19,119 m<sup>3</sup>, el cual representa el 38% del total consumo facturado, asimismo el 54% de los usuarios son de categoría comercial, usuarios que hacen uso de comercio, tales como restaurantes, hoteles, tiendas, y otros. El parque de medidores de agua potable del sector reporta que el 13% de 331 medidores verificados en campo se encuentran observados como: averiados, enterrados, inaccesibles, opacos y otros que no se

encuentran, por lo tanto, a estos usuarios se les viene facturando con un promedio histórico. Los usuarios con facturación cortada, demuestra que el 46% se repuso el servicio de forma ilegal, esto es debido a la falta de supervisión y por la tecnología de cortes aplicada por la empresa (corte simple aplicado en caja de medidor) el cual es vulnerable para conectarse. El tipo de investigación aplicada, no experimental – transversal.

Otra investigación interesante es la de Quispe (2018) cuyo objetivo de su investigación fué determinar y analizar el impacto económico de la aplicación del Programa de Reducción del Agua No Contabilizada, Las conclusiones de la investigación muestran que el Programa de Reducción del Agua No Contabilizada y nivel de pérdidas de agua potable, según el estadístico de prueba para un estudio no paramétrico T de student, donde el nivel de significancia alcanza el valor de 0,000, demuestra que existe suficiente evidencia estadística para aceptar que la variable Programa de Reducción de agua no contabilizada está relacionada con la variable pérdida de agua años 2015 – 2017 con un nivel de confianza de 95%, y con 11 grados de libertad. la investigación de tipo básica, con un diseño no experimental, descriptivo, siendo el enfoque cuantitativo.

El autor Pérez (2017) cuyo objetivo tuvo como objetivo general identificar los factores del agua no facturada y pérdidas originadas en Sedapal - Comas 2016 que alcanzó un volumen de 57882,084 m<sup>3</sup> lo que representa un 34.35% del agua distribuida 168.520,417 m<sup>3</sup>, siendo su conclusión que existe una relación estadísticamente significativa alta entre el agua no facturada y las pérdidas. De acuerdo con la metodología empleada, se catalogó como de enfoque Cuantitativo, de nivel Descriptivo-Explicativo y diseño no experimental.

La investigación de Huaca (2018) quien tiene como objetivo el desarrollo de la planificación de la demanda, para evitar el agotamiento de inventarios en los productos de mayor rotación, catalogados mediante el uso de la herramienta de manejo de inventarios ABC, y que generará una alternativa para aumentar la asertividad del plan

de ventas, la cual podrá ser enlazada con las diferentes áreas que conforman la cadena de suministro, en especial con el departamento de producción en la organización, facilitando la toma de decisiones de cuanto producir y en qué periodos de tiempo se debe entregar dicha producción para cumplir los requerimientos establecidos, garantizando una entrega oportuna de los productos de mayor rotación en la organización y lograr la satisfacción del cliente, concluyendo La planificación de la demanda es una herramienta poderosa permite tomar decisiones estratégicas basadas en el comportamiento futuro de la demanda. Permite no solo al departamento comercial prever las posibles ventas, sino que también determina la posibilidad de que el área de producción ajuste su capacidad productiva y determine los insumos y materias primas que se necesitan para responder a tan posible demanda.

Bajo el presente título en esta segunda parte se indica las teorías relacionadas a cada variable y sus dimensiones: El proceso de políticas públicas definido por Hill & Varone (2021) examina la relación entre el objetivo descriptivo y los objetivos prescriptivos que motivan gran parte del análisis de políticas. Esto conduce a una exploración general de la relación entre el estudio del proceso de políticas y las ciencias políticas, y otras disciplinas de las ciencias sociales, y alguna consideración de los enfoques metodológicos. La palabra de Sector público distintivo, algo que se enfatiza en los énfasis modernos sobre la medida en que se debe considerar que gobierno ha sido reemplazado por gobernabilidad.

La teoría de Ebener y Smith (2015) respecto a la planificación estratégica manifiestan que actualmente el mundo se vuelve más ajetreado y el ritmo del cambio gira alrededor, es fácil quedar atrapado en las crisis del día a día y descartar la necesidad de pensar y planificar estratégicamente. Sin embargo, esas mismas crisis que exigen atención hacen que sean importantes, como líderes, crean un sentido de urgencia sobre la visión, la estrategia y el proceso. El liderazgo es hacer que los planes sean participativos y que la gente se involucre con su proceso. La posición de autoridad ofrece la oportunidad de tomar decisiones estratégicas. Pero el liderazgo no es una posición. Es importante para de planificación que los líderes y los miembros de una

organización tomen la iniciativa y trabajan juntos para cambiar algo, creando así un sentido de propiedad entre más personas cuya participación es necesaria. Hace que la gente se entusiasme con el cambio que se quiera ejecutar, y tener siempre en claro que la planificación estratégica, es un proceso interactivo.

IWA Publishing (2019) describe que agua potable es y seguirá siendo un tema de alta prioridad en las agendas políticas públicas nacionales e internacionales. El elemento crítico de esta agenda comprende la infraestructura necesaria a fin de extraer, producir y distribuir agua. Su estudio se ocupa de la infraestructura de agua potable en los Países Bajos que, aunque muy avanzada, se enfrenta a importantes desafíos. La mayor parte de la infraestructura necesita mantenimiento, reemplazo, expansión y / o adaptación a los cambios y es probable que tales obras se lleven a cabo en un futuro próximo. Seguramente, no se ejecutarán al mismo tiempo, en el mismo lugar. Pero requerirá enormes cantidades de recursos, financieros o de otro tipo y, además, normalmente implica inversiones a muy largo plazo. Los responsables de estas inversiones quieren saber cuál es la mejor manera de planificar y llevar a cabo dichos trabajos.

De acuerdo a Burstein (2020) en su estudio, cuyo objetivo fue determinar qué factores influyen en la política pública y cuanto influyen, concluyendo que existe poco conocimiento respecto a la influencia de la política, sobre el mundo real, porque no se discuten la magnitud de sus coeficientes sobre el mismo.

Por otro lado Potůček (2017) relata que el origen de la disciplina científica política pública nace en el estado norteamericano posterior a 1945, y su influencia en Europa es a partir de los 60, combinado con la política social y compartiendo fundamentos, metodologías, en conjunto nace también como políticas públicas en Checoslovaquia; asimismo; describe que existen metodologías, nuevos conocimientos, paradigmas y los respectivos enfoques orientado a problemas y resultados, por lo cual es complicado la definición como disciplina científica, sin embargo, se define como una disciplina de desarrollo que se enmarca dentro de

capacidades de análisis, posteriormente plantear propuestas prácticas a fin de desarrollar y resolver los problemas, recibiendo una clara demanda por parte de los actores políticos y funcionarios del estado.

Los enfoques tienen una escala con un nivel de abstracción muy alto desde la investigación hasta los de comparación, a fin de intervenir inmediatamente en la toma de decisiones políticas y administrativas en el aparato estatal.

Así también Durose & Richardson (2016). Indican, que el gobierno a través de sus ejecutores de poder, al ejercerlo, divide, quita derechos, crea favoritismos, pagos políticos que termina por frustrar y generar una mala imagen de sus acciones y actitudes, ante este hecho nace la de generar el poder comunitario, mediante tácticas de organización comunitaria y hacer política pública. Ejecutar esta nueva forma de acción es necesario para el cambio, entender también el poder comunitario de los clientes o usuarios ligado al tema público de calidad de servicio, también es importante es la forma de uso del ejercicio de estas políticas públicas, y estas se manifiestan de manera correcta cuando el verbo es nosotros y no yo. Y esto se logra únicamente con la organización comunitaria, un enfoque explícito y sistemático en las relaciones, la voz, la acción y el poder.

Finalmente refiere que las personas no dan importancia a la política debido a que consideran que no existe ningún resultado frente a la participación en el mismo, un resultado tangible y real, entonces la organización comunitaria trata de cambiar este hecho, y de traslada de manera directa la responsabilidad de generar acciones positivas desde su participación.

En cuanto a calidad de servicio, Collins (2017) manifiesta que es un elemento importante en la vida de una organización, sin este elemento prácticamente una empresa u organización no sobreviviría o estaría condenada al fracaso, el término calidad de servicio nace en los 80 principalmente en Estados Unidos y Japón. La calidad de producto está ligado a un término tangible, observable y real, sin embargo, la calidad de servicio, son niveles de satisfacción y percepción del usuarios o cliente a quien se le brinda el servicio y esto se desarrolla desde diferentes perspectivas, por lo

cual la entidad u organización debe mejorar, sorprender e impresionarla continuamente a su cliente o usuario, y que son difíciles de lograr.

De igual manera la calidad de servicios está dada mediante el reglamento de prestación de servicios de saneamiento mediante Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, donde el objetivo es el de regular las características de la calidad de servicios prestada a la población usuaria, desde el acceso al servicio hasta el cierre del mismo.

Así también Hernon et al. (2015) dicen que el servicio de cualquier organización está identificado con un nivel de calidad, desde lo más bajo hasta un nivel alto de calidad, la medición de calidad es parte de cualquier servicio prestado y siempre están juntos y esta es una relación de interacción continua entre la empresa o entidad que presta el servicio y los usuarios o clientes que reciben el servicio. La calidad de servicio está unido a la percepción y satisfacción de los clientes, no es posible en la actualidad una empresa que cuente con los aspectos operativos internos y organizados, pero no cuentan con clientes, entonces la deducción es sencilla, no satisface los deseos, solicitudes y necesidad de información, la forma de la interacción con los clientes afecta a la calidad del servicio prestado.

La calidad del servicio es multidimensional. Son dos muy críticas, primero el contenido que son los elementos o productos que el cliente o usuario recibe de acuerdo al sector, o línea de producción que se tenga, lo segundo es el contexto que son principalmente al cómo se atendió, interacción con el personal, facilidades, calidez, tiempo de atención, es a partir de ello que el usuario o cliente forma una imagen u opinión de la entidad que da el servicio. Los productos o servicios entregados cumplen o no con la expectativa del cliente o usuario, pero dependiendo del contexto ya representan una opinión o imagen de la institución hacia el usuario.

La calidad del servicio es un concepto complejo. Tiene varias dimensiones más allá del contenido / contexto y la brecha entre el desempeño y las expectativas del cliente. La calidad del servicio resultaría ser un tema personal (político) como también

está a nivel colectivo que se da entre varios usuarios, las impresiones de calidad están relacionadas de manera directa con las experiencias de cada usuario o en conjunto. La evaluación de la calidad del servicio: satisfacción de las expectativas de los usuarios, los clientes evalúan los servicios que reciben, independientemente de las organizaciones de servicios que visitan, y deciden si buscarán más interacciones con esas organizaciones.

Varias organizaciones a la fecha en la búsqueda de satisfacción de sus clientes van hacia el revisar comentarios, blogs y calificación de sus organizaciones de acuerdo al servicio que prestan ya no únicamente están en atender y preguntar sobre el servicio de manera directa, van mucho más allá.

Con más detalle en el tema de investigación, Ananda & Pawsey (2019) describen a nivel de calidad de servicio en agua potable que Australia en más del 80% cuenta con los servicios de agua potable y alcantarillado, el objetivo de las entidades de servicio es proporcionar servicios de calidad con eficiencia y sostenibilidad, teniendo en consideración que el sector es totalmente pública y de propiedad del gobierno local, pero también se debe notar que existe la participación privada en determinadas contrataciones y operaciones principalmente de ingeniería, como también las operaciones de mantenimiento lo cual rige la subcontratación, ejemplo la desalinización por \$ 3.5 mil millones en Victoria (McDonald-Kerr 2017).

Lograr la calidad de servicio debe incluir la aprobación de normas legales efectivas así también promover la competencia entre otras administradoras de las distintas localidades, a fin de lograr estándares apropiados de calidad, siempre en base a estándares mínimos de aprobación y competencia, esto es debido a la monopolización del servicio en cada localidad.

En Australia la ESC es una entidad similar a la SUNASS en el Perú, que regula las empresas de agua que operan en el estado de Victoria, lo cual se cuenta con códigos de servicio al cliente que son estándares de servicio que se basa en los logros obtenidos en el periodo anterior, planes y objetivos del servicio, a estos se adicionan los reglamentos de sanidad y de medio ambiente: interrupciones, agua no facturada, derrames y bloqueos de aguas residuales. Pero en Australia el índice de cumplimiento

ha sido positivo en términos de calidad de servicio.

También refieren Carosi & Romano (2021) que el agua es un requisito esencial a la vida, por lo cual su asequibilidad debe estar garantizada, este es un objetivo de la ONU en el desarrollo sostenible, así también la necesidad de una gestión sostenible, lo cual se determina el periodo 2018-2028 decenio internacional la acción Resolución 71/222, se ha establecido que se debe gestionar de manera integrada los recursos hídricos en consecuencia los logros económicos, sociales y también ambientales, asimismo deberán reducirse el agua no facturada – pérdidas de agua, minimización de los recursos sólidos en las plantas de tratamiento, actualmente estos ocupan un lugar primordial por el contexto de escasez de agua que se vive.

Hasta la fecha los países del viejo mundo siguen operando en forma de monopolios, no existe competencia, esta consideración también es propia en el país las empresas son monopolísticas, esta monopolización lleva a unos servicios de baja calidad y poniendo en último lugar el cuidado del medio ambiente, por lo cual es necesario definir marcos regulatorios en la gestión del agua involucrando a los consumidores a quienes se les debe proporcionar servicio de calidad de los servicios, anteriormente únicamente la calidad era reconocida por la prestación del servicio y sostenibilidad, ahora se ha incorporado el tema medio ambiental

Existen diferentes técnicas a la evaluación del desempeño como los cuadros de mando, indicadores económico financiero, estándares de calidad; los mismo que ayudan a definir las tarifas. De acuerdo al paradigma de Economía Circular se adoptan nuevos y diferentes enfoques a evaluar el desempeño de las empresas de saneamiento que debe estar incluidos también los de calidad como medio ambiente.

En el caso italiano ha definido multas a las empresas que no alcanzan estándares de calidad de servicio o daño al medio ambiente como las pérdidas de agua, el agua no contabilizada y la perspectiva de los clientes. En referencia a esto último, se han considerado varias variables. Como el número de reclamos y las multas por falta de calidad de servicio, número de cortes de servicio, las pérdidas de agua es uno de los indicadores más utilizados, tanto comerciales como operacionales, inclusive, aunque un cierto nivel de pérdidas de agua se considere inevitable, las

empresas de agua deben hacer esfuerzos y reducirlas. En período de sequía, desperdiciar agua es socialmente inaceptable. Al final, los clientes y, en general, los ciudadanos pagarán las pérdidas de agua, además la Asociación Internacional del Agua manifiesta que, la reducción de las pérdidas de agua debería ser un paso necesario en la transición hacia la economía circular.

Concretamente se propone el uso de un indicador compuesto y la respectiva práctica en Italia se opta por un enfoque de indicador compuesto (BoD). El índice global se obtiene tomando una suma ponderada adecuada de los indicadores de desempeño individuales. En este caso, los pesos se eligen de la manera más favorable a la subvaloración de la empresa de agua.

Del mismo modo, ninguna empresa debe quejarse de ser evaluada de forma injusta y de la elección de las ponderaciones. El modelo BoD sugerido permite incluir las preferencias de las partes interesadas imponiendo restricciones de peso. Además, se considera la versión robusta y condicional del indicador compuesto descrito a mitigar la influencia de posibles valores atípicos, y dar cuenta directamente del contexto operativo y explorar su papel en el desempeño de la empresa de agua.

Este modelo se aplica a 93 empresas de agua italianas señalando, este es el primer análisis en perspectiva global en el caso italiano. Más allá de los indicadores económicos y financieros, se tiene en cuenta la sostenibilidad ambiental y la calidad del servicio al incluir las pérdidas de agua, el tiempo objetivo realizar una nueva conexión y el tiempo objetivo reparando las averías ordinarias.

El índice global obtenido se define como el Indicador Compuesto de Desempeño de Servicios de Agua (WUP-CI). Finalmente, el artículo aporta una contribución al intenso y divisorio debate sobre la influencia de las siguientes variables de condición de fondo: el tamaño, la propiedad, la ubicación geográfica y la distinción entre mono y multi-utilidad. Este análisis muestra que operar como una empresa grande muestra una influencia favorable en el desempeño de la empresa de agua, mientras que el tamaño mediano parece ser el peor.

De acuerdo con una parte de la literatura reciente, la propiedad no muestra una diferencia significativa entre los modelos de gestión. Como prueba final, ser una empresa de servicios múltiples tiene una influencia más favorable en el desempeño de

la empresa de agua que la de una empresa de servicios públicos única.

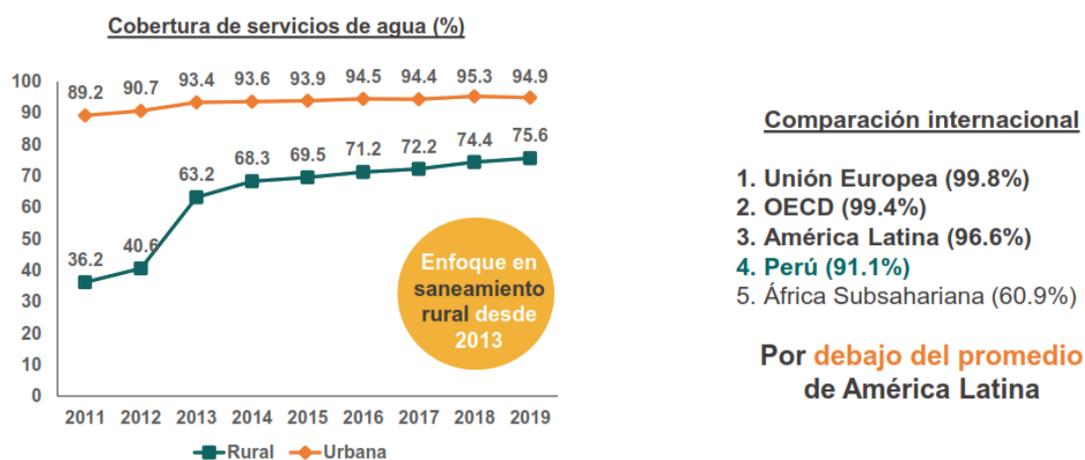
Videnza Consultores (2021) en su estudio estadístico muestra que al 2019, alrededor de 1 millón de personas en el ámbito urbano y 1.5 del rural no contaban con acceso a servicios de agua. Al 2019, aproximadamente 2.5 millones personas del ámbito urbano y 5 millones del ámbito rural no contaban con acceso a servicios de saneamiento.

De acuerdo con el Plan Nacional de Saneamiento 2017- 2021, a fin de cerrar brechas al 2021, se requirió una asignación de 49.5 mil millones de soles al sector. A pesar de que el 35% del monto necesario en el cierre de brechas ya ha sido invertido, este proceso de cierre de brechas en agua y saneamiento solo ha avanzado en 13% y 8%, respectivamente.

A nivel nacional se reciben 18.5 horas continuas de servicio de agua por las EPS, en promedio; sin embargo, en la costa solo el 50% de los hogares reciben agua segura.

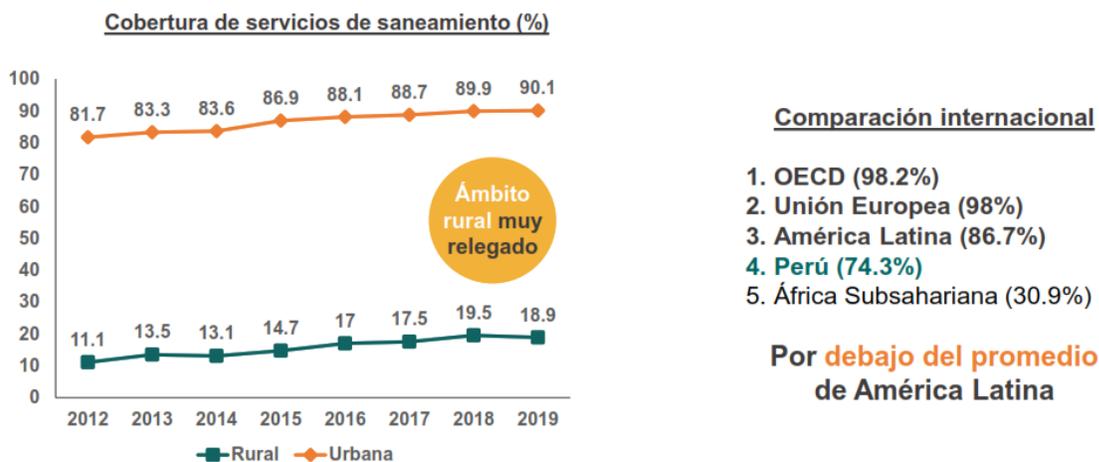
## Análisis de brechas: Agua

**Figura 1**



Fuente: <https://videnza.org/>

**Figura 2**



Fuente: <https://videnza.org/>

Cortez y Matus (2015) manifiestan que la representatividad de una variable determina la importancia de su medición o escala y la recomendación es que tenga el número menor de indicadores que la represente. En caso de las instituciones públicas las evaluaciones de calidad de servicio son concretas y provienen de la imagen de la institución calificada por los usuarios, o también de la opinión pública de cada uno de sus procesos o servicios que presta.

Existen distintas formas o indicadores de medir la gestión pública de una institución, pero concretamente es la eficacia del destino de los recursos, aunado a la transparencia de la información. A nivel del mundo el Banco Mundial y el Instituto del mismo, así también el Banco Interamericanos, a fin de la evaluación global e individual crearon un conjunto de indicadores, basado principalmente en: gestión, mercado, democracia, estado de derecho, corrupción, regulación, transparencia, estabilidad, violencia.

Otro punto fundamental es el avance de la coordinación y descentralización del estado de la perspectiva de la gestión territorial, tomando en consideración a los actores de la sociedad civil, incluidos las empresas privadas. Esto permite que las políticas sean implementadas de acuerdo al contexto, particularidad y complejidad de cada circunscripción territorial, impulsando los niveles de responsabilidad y capacidad de respuesta.

Sánchez-Cubides (2015) dice que el Estado tiene un conjunto de órganos e instituciones los cuales ejercen poder a través de las autoridades de acuerdo a un régimen político, entonces se deduce que la política es una estructura integrada al régimen y la acción e interacción como proceso permite la creación de las políticas públicas. En América latina se ha llegado a confundir que una norma legal o jurídica es lo mismo que una política pública lo cual es un error, la política como resultado es el medio que tiene el gobierno y lograr su fin colectivo, el mejoramiento de la calidad de vida de su población.

Alcalde (2018) describe que la TEF Una herramienta clave en la formulación de planes y políticas de desarrollo a largo plazo son la TEF talleres de escenarios futuros, herramientas de inclusión y participación de los actores locales, las ONG, empresas privadas y la cooperación internacional, sin embargo, estos están sujeto a la decisión política de los nuevos líderes políticos que asumen el cargo.

Por lo cual se priorizado la flexibilidad de la herramienta y adecuación o incorporación a diversas características y necesidad de grupos muy distintos en el país, sin descuidar de otorgar el rol principal a los beneficiarios de las políticas públicas.

De acuerdo a las definiciones conceptuales anteriormente descritas, la Política Pública como una acción positiva, negativa o inacción con respecto a una problema o requerimiento de la población, entonces una Política Pública orientada al buen servicio necesita definir plan de acciones y estrategias, que en conjunto se denomina el planeamiento estratégico, que define el curso de aplicación de una política pública, con un objetivo que mejorar el bienestar de la colectividad, por lo cual consta de varias dimensiones que se irá detallando:

Planeamiento estratégico Esta dimensión dentro del sistema público es la actitud a la toma de decisiones respecto a una asignación presupuestaria del estado o en su defecto a un ingreso sostenible público, estos ingresos estas definidos mediante gastos anuales, por lo cual la perspectiva del planeamiento estratégico se

orienta a la asignación de recursos de manera óptima lo cual tendrá un impacto social y cumplir con requerimiento o necesidad de la población, Calle et al. (2018).

Ejercicio de poder En cuanto a esta variable importante en la política pública, Foucault (1992) manifiesta que es la acción por parte del estado, pero también recomienda su análisis determinar, quien es que ejerce tal poder o autoridad, el ámbito donde es ejercido dicho poder, hasta que instancias son ejercidas y cuáles son sus interrelaciones con otros entes y organismos, Mintzberg (1989) manifiesta sobre los factores y el control externo de la organización como también de las necesidades personales de cada uno de sus conformantes, y lanza la siguiente hipótesis, que a mayor control externo de una organización, mayor centralismo y formalizada es su estructura.

Acción medioambiental La política pública no solo se limita al control de mercados, crecimiento de la economía, redistribución de las riquezas, productividad a la fecha se ha puesto como una acción elemental la protección del medio ambiente, ya que la desvalorización del medio ambiente por parte del estado, genera decisiones no adecuadas, conflictos, migración, pobreza, escasez de recursos, no genera dinámicas de desarrollo. Atentando contra los derechos humanos que al final repercute en la salud poblacional. La degradación ambiental es consecuencia de falta de políticas ambientales y en comparación con otros procesos sociopolíticos su desarrollo es mínimo ya que se ha orientado principalmente a la institucionalidad, estructura, toma de decisiones. Quintero (2013)

La variable de Calidad de servicio observado desde el usuario a una empresa de saneamiento principalmente se basa en el abastecimiento o cobertura de servicios relacionadas con el precio y calidad del agua, otra parte de usuarios manifestaba su inconformidad con el proceso de micromedición. Pietrucha y Trojnar (2016) detallaron las siguientes dimensiones:

Cobertura, esta variable ha sido declarado por la Organización de Naciones Unidas como un derecho fundamental y está declarado en el ODS6 (objetivo de

desarrollo sostenible agenda 2030) a sus miembros, a fin de eliminar la pobreza y desigualdades sociales y combatir el cambio climático, que finalizada el objetivo deberá tenerse una cobertura de agua potable y alcantarillado al 100 % tanto en la zona urbana como rural, refrendado mediante Resolución 64/292.

Transparencia, es un acto de buen gobierno y ejercicio de funciones parte del gobierno o entidad que represente al mismo en cualquier rubro, a fin de permitir que los ciudadanos puedan estar informados de las acciones de tal entidad, rendiciones de cuentas, relación en interacción con la ciudadanía, en Chile a la mejora de la gestión pública se dio la Ley N° 20.285, de acceso a la información pública y transparencia; es en base a esta ley se procedió a la investigación, en el periodo 2012-2016 concluyendo que la política pública está condicionada por factores socioeconómicos, burocráticos, políticos, siendo el más significativo la reelección de una autoridad. Kretschmer (2018)

En el Perú la Transparencia y Acceso a la Información Pública, está dada por Ley N° 27806, donde precisa que las entidades del estado están obligadas a entregar información en cualquier medio escrito o digital a quien lo solicite; en caso no sea entregada se procederá agotar la vía administrativa, luego el requirente podrá iniciar un proceso contencioso administrativo mediante Ley N°27584 o proceso constitucional del Hábeas Data, de acuerdo a Ley N° 26301.

Perdidas de agua. Uno de los problemas a nivel global que deteriora el medioambiente es las pérdidas de agua, generando mayores costos de mantenimiento y pérdida de ingresos, afectando la calidad de servicio, las causas son muy diversas, por lo que a fin de garantizar el futuro de las empresas de servicios públicos es necesario reducirlas. Stiftung (2021).

A nivel mundial la demanda del agua se incrementa exponencialmente debido a la explosión demográfica y el desarrollo de las industrias, la escasez de este líquido elemento afectará de 2 a 7 millones de habitantes, a mediados de este siglo, por lo cual la conservación aun no es suficiente al hacer frente problema. El costo por perdidas de agua NRW o ANF en el mundo se estimó anualmente en una pérdida de 141 mil millones de dólares, la tercera parte del ello en los países de desarrollo, donde

se pierden 45 millones de m<sup>3</sup> de agua producidos por fugas en las redes de servicio, se entregan 30 millones de m<sup>3</sup>, pero también son perdidos en un 30% de promedio mundial en mala medición, corrupción, conexiones clandestinas.

Además, las pérdidas aumentan la carga ambiental con la extracción adicional y cubrir dichas pérdidas del medio ambiente, satisfacer la alta demanda de agua de las grandes ciudades significa sacrificar el medio ambiente y como consecuencia degrada la calidad de agua, daños al ecosistema, agotar las aguas subterráneas e intrusión del agua salada finalmente la insostenibilidad del uso del agua

En 1996 hubo la recomendación por parte de El Comité de Responsabilidad y Detección de Fugas de la Asociación Estadounidense de Obras Hidráulicas (AWWA) una pérdida máxima del 10%. De manera realista no es posible llegar a un 0% pero el límite exigido es posible. Si solamente existiera esta reducción sin ningún tipo de infraestructura adicional se podría generar o reducir en pérdidas un total de de US \$ 2.9 mil millones cada año sirviendo este efectivo y atender a 90 millones de personas. Las reducciones de la pérdida de agua abarcan mejoras económicas inmediatas, protección del medio ambiente (optimizar el ahorro de agua), protección de la salud pública, calidad de servicio Karamage et al. (2016).

### III. METODOLOGÍA

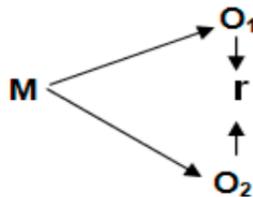
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo básica, ya que el objetivo principal aporta conocimiento, de acuerdo a Ñaupas et al. (2018) también señala que este tipo, busca relaciones entre variables a fin de observar el grado de intensidad con que se encuentran asociadas.

De nivel descriptivo - correlacional, al respecto Hernández et al. (2018) manifiestan que las variables no deberían ser modificadas o variadas, la investigación fue desarrollada en su contexto normal describiendo y analizando las relaciones existentes entre ellas, además se denomina descriptivo, ya que describe los elementos que conforman las características de la muestra seleccionada, un grupo seleccionado aleatoriamente y basado en hipótesis.

Figura 3

*Correlación de variables*



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

Fuente: <https://incyt.upse.edu.ec/ciencia/revistas/index.php/rctu/article/download/446/366?inline=1>

Se utilizó el enfoque cuantitativo, debido a que destacan, de manera significativa la utilización de técnicas y métodos válidos y confiables, sobre bases estadísticas a fin de realizar un análisis objetivo y exacto de los datos, ofreciendo la generalización de resultados y el distanciamiento del investigador en la relación sujeto-objeto., adoptando neutralidad en la obtención de datos a fin de evitar

sesgos o preferencias subjetivas o inclinaciones personales del investigador.

### 3.2 Variables y Operacionalización

De acuerdo a Ñaupas et al. (2018) la operacionalización de variables es un proceso muy amplio que consiste en mostrar una definición teórica de las variables a fin de determinar las dimensiones adecuadas que la sustenten, del mismo modo la descripción de los indicadores que sustenten cada una de las dimensiones, a fin de que finalmente se pueda armar las preguntas que son usadas en la estructuración de los instrumentos.

#### Variable 1: Política pública

Definición conceptual: Como lo plantea Vargas (2018) esta variable esta referido al camino que tiene que seguir el estado, entidad u organización política frente a una problemática u objetivo público.

Definición operacional: Que a su vez está compuesta por tres dimensiones: Planificación estratégica, participación ciudadana, acción medio ambiental, los indicadores están conformados por 12 preguntas, analizadas y evaluadas según escala ordinal y escala de Likert.

#### Variable 2: Calidad de servicio

Definición Conceptual: el servicio de cualquier organización está identificado con un nivel de calidad, desde lo más bajo hasta un nivel alto de calidad, la medición de calidad es parte de cualquier servicio prestado y siempre están juntos y esta es una relación de interacción continua entre la empresa o entidad que presta el servicio y los usuarios o clientes que reciben el servicio Hernon et al. (2015).

Definición operacional: El cual fue definido en tres dimensiones: Cobertura, transparencia, perdidas de agua. los indicadores están conformados por 13 preguntas, analizadas y evaluadas según escala ordinal y escala de Likert.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Para definir la Población, se hace referencia a Hernandez y Mendoza (2018), quien cita en la definición a (Chaudhuri, 2018 y Lepkowski, 2008b) y es el conjunto de casos que tienen similitud en una serie de especificaciones; en esta investigación, son los usuarios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Ayacucho, siendo este un total de 56,598.

Como criterios de inclusión fueron incluidos únicamente los usuarios registrados desde enero del 2019 hasta junio del 2021.

Como criterios de exclusión no se tomó en cuenta los usuarios registrados hasta diciembre del 2018

Con la aplicación de aplicación de ambos criterios se obtuvo la población o universo 4,799 usuarios.

Muestra: De acuerdo a los anteriores autores referidos, es una parte del total que sirve de manera expresa a fin de obtener conclusiones de estudio o investigación, en este caso de estudio se aplicó con un 95% de confianza con un margen de error de 0.05, Se observa la aplicación de fórmulas en la matriz de consistencia (anexo 04).

Muestreo: se obtuvo la lista de usuarios de la muestra, mediante el muestreo probabilístico apoyado en la herramienta del SPSS v26. el cual usa una técnica aleatoria donde se respeta que los miembros de la población formen parte de muestra con la misma probabilidad, siendo 94 conexiones domiciliarias seleccionadas.

Unidad de análisis: Las personas o grupo de personas se prestaron voluntariamente a ser parte de la investigación cuantitativa, fueron los usuarios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Ayacucho. En la matriz de operacionalización se ven las variables, dimensiones, indicadores (anexo 03).

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a Hernandez y Duana (2020) el método traza la dirección a seguir, donde la técnica, es el total de instrumentos con los cuales se realiza el método, entonces el instrumento contiene los recursos o medios que ayuda en la investigación;

las técnicas de recolección de datos es la etapa de inspección y transformación de los mismos con el objetivo de resaltar la información válida, proporcionando conclusiones y soporte en las decisiones.

Por otro lado, Hernández et al. (2018) manifiestan que son los pasos que promueven la participación de las partes que forman el objeto de investigación, poniendo énfasis en tres aspectos la investigación de documentos, la observación y las entrevistas; realizando estudios de caso, considerando las interacciones simbólicas entre las partes.

En esta investigación se desarrolló la encuesta y definiendo como instrumento el cuestionario que fueron preguntas formuladas a los usuarios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Ayacucho. (anexo 05)

#### Validez y confiabilidad del instrumento

Según Villasís (2018). el concepto de validez está ligado al concepto de verdad o cuan cerca está a este concepto, además la confiabilidad está ligado al concepto de error, cuando no existen errores será más confiable el estudio, estos errores también son denominados sesgos y que es posible medirse, en el proceso se usó el Alfa de Cronbach, en cada variable de investigación, donde según la recomendación debía estar lo más cerca de 1.

En cuanto a la Fiabilidad de las variables se procedió con el total de conexiones de muestreo, 94 conexiones domiciliarias encuestadas resultando en la variable Política Pública con 12 elementos, el alfa de Cronbach igual a 0.822, obtenido mediante el programa SPSS v26. Del mismo modo en cuanto a Fiabilidad de la variable de Calidad de servicio con 13 elementos se obtuvo el alfa de Cronbach 0.885. De acuerdo a González y Pazmiño (2015) señalan que, los valores obtenidos son de buena consistencia interna.

En cuanto a Villasís (2018), la validez en una investigación se manifiesta como verdadero y se considera que los resultados son válidos, cuando el estudio no tiene errores.

Los detalles de la base datos y formulas reporte del SPSS v26 (anexo 7-8)

En la presente investigación, a fin de validar los instrumentos contruidos, se solicitó el juicio de expertos, que son tres profesionales con grado de doctor o magister quienes han revisado el instrumento, analizado y estudiado su contenido a fin de brindar alcances, los cuales fueron aplicados oportunamente, estos profesionales fueron: Dra. Sandra Cecilia Ramírez, Dr. Gideon Bellido Miranda y el Dr. Gregorio Torres Rúa.

### 3.5 Procedimientos

A fin de levantar los datos en función de las variables: Políticas Públicas y calidad de servicio, se utilizó la escala de Lickert, donde se desarrolló el cuestionario de 25 preguntas, 12 referente a la primera variable y 13 a la segunda; en el proceso de encuesta, se explicó a los encuestados respecto a los objetivos e importancia de la investigación y su participación sin ningún tipos de presión o coacción (consentimiento informado), así también en base a la data actualizada de usuarios a junio del 2021 se obtiene el número de muestra aplicando los criterios de inclusión y exclusión, realizado el procedimiento de recojo de información, realizando la revisión y depuración de datos (no consentidos) , luego tabularlos mediante el software SPSS v. 26, con los resultados se desarrollaron las tablas y gráficos de acuerdo a niveles y rangos a fin de describir la correlación entre las variables, considerando un 5% de error de acuerdo al análisis estadístico planteado.

### 3.6 Método de análisis de datos

El análisis inferencial según mención de Acosta (2021), es la rama de la estadística que se ocupa de los procesos de estimación (puntual y por intervalos), análisis y pruebas hipótesis. La finalidad de esta es llegar a conclusiones que brinden una adecuada base científica en la toma de decisiones, considerando la información de la

muestra recolectada.

La información obtenida se procesó a fin de realizar los contrastes según las hipótesis planteadas, así también las decisiones a asumir de las estadísticas de prueba con el software estadístico SPSS versión 26.0.

Por tanto, se aplicó la prueba de Kolmogorov, que es un test empleado para cotejar la normalidad de un bloque de datos, y cuando la muestra tiene como tamaño más de 50 pobladores, según el autor Hernández et. al (2018) como es en este caso.

De acuerdo a Reeping et al. (2018) describen un conjunto de teorías: el análisis cuantitativo está enfocado en resultados como la predicción, hipótesis, y deducción. El cualitativo en el otro extremo está descubriendo y generando teoría, resaltando que cada una de ellas tienen sus propias fortalezas y debilidades. En cuanto al enlace de métodos, solo sería posible si esto hubiera sido desarrollado durante la fase de diseño únicamente (Creamer, 2018).

También, Katz & Anderson (2020) opinan que la observación es un método de investigación empírica utilizado en estudios naturalistas cuantitativos y cualitativos centrados en comprender el comportamiento y las interacciones a medida que se desarrollan en tiempo real, lo que lo hace particularmente destacado a fin de examinar los procesos asociados con la generación y adopción de ideas creativas. Sin embargo, la observación sigue siendo infrutilizada en el campo de los estudios de creatividad, en parte porque la recopilación de datos requiere mucho tiempo y recursos, pero también porque hay una falta de protocolos y prácticas de investigación recomendadas a fin de observar el pensamiento creativo y la resolución de problemas en un entorno educativo que cubre todos los aspectos. fases de diseño, recopilación, análisis y presentación de informes.

En cuanto al método de procesamiento de datos en esta investigación se tomó la recomendación de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), quienes manifiestan que cuando la data se junta, debe trasladarse a una matriz, registro a registro a fin de corregir los errores; además es donde el estudio comienza a examinarlos, en función

de los análisis estadísticos que esto permite.

En primer lugar, se definió la población, posteriormente se definió la muestra basada en los cálculos del sistema SPSS v26, del mismo modo también se definió el cuestionario de preguntas.

En análisis descriptivo Herbas y Rocha (2018) permiten la descripción básica de las muestras bajo estudio, describiendo las características conjuntas de estas, en función de las mediciones realizadas, también, Valdivia y Ñaupas (2018)

Menciona sobre las formas de presentación con respecto a los datos que forman parte de un conjunto, señalando que el análisis descriptivo está orientada a los análisis o métodos cuantitativos, y la presentación de los mismos deberán usarse tablas, gráficos de frecuencia, resultados a nivel de porcentajes y medias, por lo cual se realizará la carga del total de datos obtenidos, alimentando los tabloncillos de frecuencia y proporciones con las gráficas que expresarán los valores porcentuales mediante el software SPSS v.26 el cual concluirá con el estudio explicativo de los efectos. También se realizó la prueba de normalidad basado en Kolmogorov-Smirnov en vista que se cuenta con una muestra  $\geq 50$ , donde también se utilizará el software SPSS v26.

Finalmente es importante tomar en cuenta Cousineau (2020), que refiere sobre la mejor información de estadísticas descriptivas en cuanto al redondeo de los resultados; los investigadores experimentados generalmente redondean los números a uno o dos decimales, siguiendo el manual de la APA. Sin embargo, esta recomendación general ignora el tamaño de la muestra y la precisión del instrumento. Aquí, se derivan expresiones que indican cuántos decimales son confiables y, por lo tanto, en qué punto se deben redondear los resultados. Las derivaciones se basan en la precisión de la medición, detallando, la precisión de los datos brutos y utiliza técnicas de propagación de error. Se consideran dos escenarios, uno en el que es posible un error de medición sistemático y otro en el que solo se supone un error de medición no sistemático.

En cuanto al análisis inferencial refieren Williamon et al. (2021) describen las

características de muestras particulares y guían las inferencias que pueden extraerse de esas características no solo a la muestra sino también a la población en general. Por lo tanto, el uso de pruebas estadísticas inferenciales permite a los investigadores hacer comparaciones entre estudios y sacar conclusiones generalizables, similar mencionan Valdivia y Ñaupas (2018) indicando que sirven en la estimación de parámetros, además de la prueba de hipótesis en base a la distribución muestral, mediante análisis paramétricos y no paramétricos.

En la presente investigación se realizó las mediciones de correlaciones de hipótesis mediante el Rho de Spearman utilizando el SSPS v26

### 3.7 Aspectos éticos

De acuerdo a Morawski. (2019). Technoscientific Research : Methodological and Ethical Aspects. De Gruyter. P 219 el papel de la ética en la práctica de la investigación puede ser similar al de la religión en la experiencia humana cotidiana. Independientemente de la actitud con respecto a la religión, cualquier investigador del siglo XXI tiene una necesidad desesperada de orientación ética, al menos por dos razones: por las atrocidades que sucedieron en el siglo XX como consecuencia de varios abusos de los logros científicos. en la práctica social, y debido al creciente poder de la tecnociencia, que puede poner en peligro el futuro del Homo sapiens si no se somete a un aprovechamiento ético.

En esta indagación se tuvo en cuenta los valores éticos mencionados en: RD-0262-2020/UCV cuyos principios se establecen por: El respeto de la propiedad intelectual, citando minuciosamente las fuentes de información, el consentimiento informado a fin de que miembros de mi muestra sean partícipes de este proceso, los resultados se presentarán con transparencia y veracidad, competencia profesional y científica, se hizo la revisión exhaustiva a fin de respaldar epistemológicamente las variables en estudio y precaución, se tuvo presente el Manual de estilo APA en la redacción del proyecto de investigación.

La identidad de los participantes, en referencia a la muestra de los usuarios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Ayacucho. Fueron y serán mantenidas

en reserva y forma anónima, se tomarán en cuenta todas las medidas sanitarias producto del Covid -19.

#### IV. RESULTADOS

##### **Análisis descriptivo:**

En esta parte de la investigación se presenta el análisis e interpretación de los datos recopilados y tabulados mediante tablas de frecuencia, como determinación de las hipótesis de lo general a los específicos:

Tabla1

*Niveles de evaluación de la política pública, de acuerdo a los usuarios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Ayacucho.*

	frecuencia	porcentaje
ineficiente	46	48.93%
regular	46	48.93%
eficiente	2	2.14%
total	94	100.00%

Fuente: SPSS- Elaboración propia

En la tabla se muestra que 48.93% de la población considera ineficiente la política pública, por otro lado, que el 48.93% lo considera de un nivel regular, finalmente solamente un 2.14% determina eficiencia en esta variable.

Esto indica una percepción que los usuarios de agua potable y alcantarillado, califican de regular para abajo en un 98%, esta percepción es coincidente o se afirma en la evaluación de las dimensiones correspondientes:

Tabla 2

*Niveles de calidad de servicio, de acuerdo a los usuarios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Ayacucho.*

	frecuencia	Porcentaje
ineficiente	1	1.06%
regular	91	96.81%
eficiente	2	2.13%
total	94	100.00%

Fuente: SPSS- Elaboración propia

En la tabla 2, el 1.06% de usuarios consideran que el nivel de calidad es ineficiente, el 96.81% considera que es regular y el 2.13% eficiente. Esta distribución en cuanto a niveles sobre la calidad de servicio muestra que prácticamente un 97% de la población de usuarios lo considera como regular, solo una parte mínima del 1 y 2% se distribuye entre lo ineficiente y eficiente.

## Análisis inferencial:

### Hipótesis general

En base a la prueba de normalidad se obtuvo un valor de significancia de 0.00 menor a 0.05, por lo cual se utilizó el Rho de Spearman para pruebas no paramétricas y se describe las correlaciones:

Tabla 3

*Estadístico de prueba Rho de Spearman de la relación nivel política pública y calidad de servicio*

			Política pública	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Política pública	Coeficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
Calidad de servicio	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: SPSS- Elaboración propia

La tabla 3 señala una correlación muy alta de ,811 entre las variables lo que determina la relación significativa entre el nivel de política pública y calidad de servicio, asimismo, se observa que la Sig. Asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05 por lo tanto, se acepta la H alterno y se descarta la nula.

## Hipótesis específica 1

Tabla 4

*Estadístico de prueba Rho de Spearman de la relación nivel de la planificación en la política pública y la cobertura de servicios en la calidad de servicio.*

		Planeamiento	Cobertura
Rho de Spearman	Planeamiento	Coefficiente de correlación	,770**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	94
Cobertura	Cobertura	Coefficiente de correlación	,770**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	94

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS- Elaboración propia

La tabla 4 señala una correlación alta de ,770 lo que determina la relación significativa entre el planeamiento de la política pública y la percepción sobre la cobertura de servicios, asimismo, se observa que la Sig. Asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05 por lo tanto, se acepta la H alterno y se descarta la nula.

## Hipótesis específica 2

Tabla 5

*Estadístico de prueba Rho de Spearman de la relación nivel del ejercicio de poder en la política pública y la transparencia en la calidad de servicio.*

			Ejercicio de poder	Transparencia
Rho de Spearman	Ejercicio de poder	Coeficiente de correlación	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	94	94
	Transparencia	Coeficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	94	94

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Fuente: SPSS- Elaboración propia

La tabla 5 señala una correlación moderada de ,676 lo que determina la relación significativa entre el nivel del ejercicio de poder de la política pública y la transparencia en la calidad de servicio, asimismo, se observa que la Sig. Asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05 por lo tanto, se acepta la H alterno y se descarta la nula.

### Hipótesis específica 3

Tabla 6

*Estadístico de prueba Rho de Spearman de la relación nivel de la acción medio ambiental de la política pública y las acciones de control de perdida de agua en la calidad de servicio.*

		Acción medio ambiental	Control de perdida de agua
Rho de Spearman	Acción medio ambiental	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,749**
		N	94
	Control de perdida de agua	Coeficiente de correlación	,749**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	94

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS- Elaboración propia

La tabla 6 señala una correlación alta de ,749 lo que determina la relación significativa entre el nivel de acción medio ambiental en la política pública y la percepción de control de perdida de agua en la calidad de servicio, asimismo, se observa que la Sig. Asintótica (bilateral) = 0,000 < 0,05 por lo tanto, se acepta la H alterno y se descarta la nula.

## V. DISCUSIÓN

El Objetivo general, fue determinar la relación de las políticas públicas y la calidad de servicio a los usuarios de agua potable y alcantarillado, Ayacucho 2021. Sobre las variables de estudio, se obtuvo valores que indican una relación significativa en grado muy alto entre el nivel de la política pública y la calidad de servicio, según los clientes, lo que determina que la relación entre las acciones en la política pública está relacionada con la calidad de servicio que se brinda a la población, en ese sentido es importante comunicar a las autoridades, que las acciones que ejecuten deben estar ligadas a las necesidades básicas y primordiales, siendo uno de ellos, el servicio de saneamiento. Ya en detalle se muestra que la evaluación de las políticas públicas, desde la percepción de la comunidad es negativa en vista que un 48.94% lo califica como ineficiente, esto también queda demostrado por Uffe (2021) que realiza una evaluación negativa en un 35.80%, concluyendo además que esta variable está relacionada significativamente con un grado muy alto con la calidad de vida urbana. Confirmando con la presente investigación, una relación similar entre las políticas públicas y la calidad de servicio de nivel muy alto (0.811).

Así también según Gutiérrez (2021), la política pública describe una correlación muy alta (0.838) con la ejecución de infraestructura. A partir de estos resultados se demuestra que, con el fin de que la comunidad tenga una calidad de servicios de saneamiento, es necesario el trabajo en las acciones políticas, ya que el buen trabajo en ello, se verá reflejado como una correlacional en la calidad de servicio que pueda brindarse.

Una adecuada planificación de los recursos del estado que son escasos, debe considerarse la existencia de una presión por parte de la población, a las acciones políticas, además de una observación permanente del ejercicio de poder, siendo necesario para ello, la mayor participación ciudadana posible, a fin de coadyuvar a la transparencia del estado, como también garantizar que los recursos sean adecuadamente canalizados a resolver las necesidades de la población, este análisis parte en base a expresión de los usuarios, quienes manifiestan en un 43.62% que las actividades de planificación son ineficientes, demostrando que las políticas públicas

no han estado orientado a las acciones de cobertura de servicios; acciones que únicamente pueden ser cubiertos mediante la planificación de mediano y largo plazo por ser obras de gran infraestructura principalmente, y cuya falencia se ven reflejados en la disminución de horas de abastecimiento a nivel de la ciudad. Debido a la correlación entre las dos variables, es necesario planificar adecuadamente obras de gran impacto como ampliación de línea de conducción, más plantas de tratamiento de agua potable y alcantarillado, mayor número de reservorios, más proyectos de micromedición, mayores proyectos de ampliación de redes de agua potable y alcantarillado, ya que se ha determinado zonas sin servicio o mínimas horas de abastecimiento.

En cuanto al primer objetivo específico de estudio que indica una relación significativa y en grado alto entre el nivel de la planificación y cobertura de servicio, apoyando la investigación de Huaca (2018) quien tiene como objetivo el desarrollo de planificación de la demanda, donde manifiesta la importancia de la evaluación de la demanda en la cadena de suministros, a fin de evitar el agotamiento de inventarios. En la presente investigación la demanda está referida a la cantidad de agua potable o como también al tratamiento de aguas servidas, denominada como la cobertura de servicios, exigidas a la entidad de saneamiento, y se observa de manera clara, que la población usuaria califica como el más negativo de las dimensiones, otra dimensión calificada como ineficiente, y concuerda también con Huaca, que manifiesta que esto sucede debido a que no existe políticas claras de planificación orientada hacia la demanda de servicios (cobertura). Ante este hecho es necesario que las autoridades planifiquen adecuadamente la demanda de servicios con una correlación alta a fin de cubrir la demanda de la población en saneamiento. Se apoya la posición de Ebener y Smith (2015). Donde se prioriza el papel del de la planificación estratégica, manifestando que, para llevarlas a cabo, debe existir una con una conversación entre líderes, seguidores y gerentes sobre la dirección que debe tomar una organización, además conseguir una visión conjunta que direcciona la organización, considerando que este es un proceso de interacción entre sus actores, tomando en cuenta el tiempo, selección, concentración, priorización de necesidades conjuntas y estratégicas, acoger

nuevos aportes y/o conocimientos, acciones, evaluación, difusión y responsables.

IWA Publishing. (2019) manifiesta que la planificación estratégica de la infraestructura de agua potable, es clave, el cual plantea tres pasos: primero enfoque, en este marco se centra en la planificación y la adaptación al cambio socio-técnico del agua potable. infraestructura. Esto supone que cualquier planificación estratégica de la infraestructura de agua potable debe considerar tanto el aspectos sociales y técnicos en relación entre sí, no de forma aislada. La infraestructura de agua potable comprende elementos físicos como tuberías y bombas, pero están diseñados, implementados y operados por personas. Además, esto ocurre en un entorno urbano más amplio que influye el diseño, implementación y uso de la infraestructura de agua potable. Mientras que el ingeniero puede buscar soluciones tecnológicamente óptimas, a menudo pierde de vista quién debe operar este tecnología o tendencias en el comportamiento, el estratega puede proponer las ideas y conceptos más brillantes sin tener en cuenta las limitaciones técnicas. Segundo la planificación estratégica de la infraestructura de agua potable requiere investigar y combinar conocimientos técnicos del pasado y el presente con visiones del futuro. La infraestructura física de agua potable normalmente tiene una vida útil a largo plazo; sus partes en los Países Bajos se han diseñado e implementado hace mucho tiempo, en una sociedad con valores diferentes a los de hoy, con paisajes menos urbanizados y avanzados tecnológicamente. Por lo tanto, conocer cómo se han desarrollado sistemas particulares de infraestructura de agua potable durante tiempo y cómo han dado forma a su estado presente, es imperativo en las transiciones a los estados futuros deseados de tales sistemas. Concluyendo sostiene que los planificadores estratégicos hacen bien en contemplar futuros alternativos y cómo sus sistemas de infraestructura hídrica se mantienen bajo tales porvenires. Sin embargo, lo mejor es hacer esto sabiendo cómo las infraestructuras históricamente se han formado. Tercero, el hecho de que los procesos de planificación estratégica se ocupen necesariamente del porvenir, requiere comentarios sobre ello y cómo se puede explorar, en resumen, es algo desconocido, pero se pronostica, definiendo visiones y acciones a fin de hacerlas realidad (Segrave, 2014). Además, el futuro es tanto abierto como cerrado; Las estructuras y agencias pasadas han creado condiciones que dan forma en parte a los presentes y porvenires,

pero también hay espacio para innovar y hacer las cosas de manera diferente, en el sentido de reensamblar cosas y procesos existentes en formas que se consideran nuevas, como lo han hecho nuestras acciones hay implicaciones a las personas, la naturaleza, y otros. También se define como tarea de los planificadores estratégicos, evaluar lo que podría ser posibles consecuencias de las acciones que se pretende tomar ahora y asumir la responsabilidad de ellas.

En el Segundo objetivo específico, de acuerdo a Salas (2020) en su estudio doctoral manifiesta que el grado de coeficiente de correlación fue muy alta (0.914) Pearson entre las variables gestión municipal según enfoque de gobernanza y transparencia, a diferencia de la presente investigación que califica como moderada 0,676 Rho de Spearman, sin embargo en la evaluación a nivel de variables, en la primera variable evalúa como de nivel bajo 95.2%, medio 4.8% y alto 0%, en la presente investigación se tiene nivel ineficiente o bajo un 86.17%, regular 11.70% y eficiente 2.13%, notándose cierta correlación entre niveles, en cuanto a la segunda variable nivel bajo 76.2%, medio 19.0% y alto 4.8% en la presente investigación a nivel de la primera variable: nivel ineficiente de 55.32% , regular 43.62% y eficiente 1.06%, encontrándose una correlación mínima entre los niveles.

De acuerdo a otra investigación planteado por Ebener y Smith (2015) el sector con fines de lucro requiere más atención a la naturaleza competitiva de las empresas, en cambio el sector sin fines de lucro requiere más colaboración entre grupos similares, además de responder a un mayor escrutinio público, razón que sustenta el nivel de participación en la primera variable y la muestra de la información y rendiciones en la segunda variable, según la investigación con un grado de 0.676. En función a este resultado es necesario comunicar a las autoridades y usuarios que estas variables están relacionadas, es necesario la actitud en el ejercicio de poder, la mayor participación ciudadana y mayor comunicación con la población también tendrán efectos positivos en la transparencia de la información, así también la rendición de cuentas.

En cuanto al tercer objetivo específico se evidencia una relación alta entre el

nivel de la acción medioambiental y las acciones sobre el control de pérdidas de agua, respuesta de la política pública y la calidad de servicio respectivamente, una de las acciones medioambientales es el proceso de micromedición identificado como uno de los factores en esta investigación, encontrándose que Quispe (2016) obtiene como resultado entre la micromedición y la pérdida de agua una relación muy alta, en la actual investigación se muestra que el grado de correlación entre la acción medioambiental y el control de pérdidas de agua es alta de 0.749 Rho Spearman con una correlación significativa de 0.000. Además, Talledo (2018) recomienda llegar al 100% de instalación de micromedidores.

Quispe (2018) opina que las acciones medioambientales están relacionadas con la reducción de pérdidas de agua, calificando el nivel de confianza en un 95%, y los correspondientes 11 grados de libertad.

De acuerdo a Pérez (2017) en su segunda recomendación detalla la existencia de un alto índice pérdidas técnicas por rajaduras de redes, roturas de redes y filtraciones, conexiones clandestinas y errores en las lecturas, manifestando la necesidad de implementar un programa de sensibilización contra las conexiones clandestinas a fin de reducir de manera significativa el índice de agua no contabilizada. Concluyendo que en base a estas acciones se mejorarán la calidad de servicio en cobertura, continuidad y presión, disminuyendo impacto medio ambiental. El artículo Ananda (2019) refuerza este hecho, ya que la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) exige agua potable y saneamiento para todas las comunidades del mundo y el uso del agua de manera sostenible y eficiente. Aunque se somete a menos escrutinio en los países desarrollados, las pérdidas de agua de la red pueden ser una mala asignación de recursos costosa, y demuestra mediante un análisis de las pérdidas reales del líquido elemento en las redes, mediante la aplicación de un modelo de regresión de datos de panel con efectos. Los resultados indican que el crecimiento de la población y las rupturas de las tuberías principales de agua son los principales impulsores de las pérdidas de agua en Australia. Las pérdidas reales de agua también tienen un impacto en los ingresos netos de las empresas de servicios públicos por unidad de agua suministrada, el índice de fugas de infraestructura y los costos operativos. Concluyendo que, a fin de reducir las pérdidas reales de agua, los

administradores y reguladores del agua deben prestar más atención a la salud de la red de distribución frente a la rápida urbanización experimentada en la costa este de Australia.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera:**

Se estableció que la política pública tiene relación significativa alta con la calidad de servicio a la población usuaria de saneamiento de la ciudad de Ayacucho de la ciudad de Ayacucho.

### **Segunda:**

En cuanto al primer objetivo específico se concluyó que existe relación alta entre el nivel del planeamiento de la política pública y la percepción sobre la cobertura de servicios según la población usuaria de saneamiento de la ciudad de Ayacucho.

### **Tercera:**

Se estableció que el nivel de ejercicio de poder tiene relación moderada con la transparencia de la información en la calidad de servicio según la población usuaria de saneamiento de la ciudad de Ayacucho.

### **Cuarta:**

Se estableció que existe una relación alta la acción medioambiental de la política pública y el control de pérdida de agua en la calidad de servicio de acuerdo a la población usuaria de saneamiento de la ciudad de Ayacucho

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Involucrar a la participación de usuarios, mediante la junta de usuarios al planeamiento: planes maestros y planes estratégicos.

### **Segunda:**

Incluir obras de gran impacto con proyecciones de 20 años como nuevas plantas de tratamiento y ampliación de redes en la ciudad.

### **Tercera:**

Fomentar la participación activa de la población mediante educación social a la participación sobre las acciones de rendimientos de cuentas, generar procesos de conexiones nuevas a través del portal web con solicitudes y costos sobre conexiones nuevas, incluir la entrega de información por el mismo portal, promocionar la mayor interacción de solicitudes de información a través del portal institucional.

### **Cuarta:**

Proseguir con las campañas de educación sanitaria, con el cuidado de recursos y medio ambiente a los colegios y escuelas de la ciudad de Ayacucho, promocionar las acciones de detección y corte de las conexiones clandestinas

## REFERENCIAS

- Alcalde Vargas, G. (2019). Foresight, participation and inclusion in public policies: The role of Future Scenario Workshops (FSW), *Investigaciones Sociales*, 40(2019), 223-236. <https://doi.org/10.15381/is.v22i40.15898>
- Aldrin Jefferson Calle García, Carlos Artemidoro Zea Barahona, Xavier Enrique Soledispa Rodríguez y Letty Soraida Quimi Cobos (2018): La gestión pública fundamentada en la planificación estratégica con impacto en la ciudadanía, *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/02/gestion-publica.html>
- Ananda, J. (2019). Determinants of real water losses in the Australian drinking water sector. *Urban Water Journal*, 16(8), 575–583. <https://doi.org/10.1080/1573062X.2019.1700288>
- Ananda, J., & Pawsey, N. (2019). Benchmarking service quality in the urban water industry. *Journal Of Productivity Analysis*, 1, 55.
- Arturo Andrés Hernández Escobar, Marcos Pedro Ramos Rodríguez, Barbara Miladys Placencia López, Blanca Indacochea Ganchozo, Alex Joffre Quimis Gómez, Luis Alfonso Moreno Ponce (2018) *Metodología De La Investigación Científica* doi: <http://dx.doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
- Boris Christian Herbas Torrico; Erick Ariel Rocha Gonzales (2018). *Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas*. Perspectivas
- Burstein, P. (2020). The Determinants of Public Policy: What Matters and How Much. *Policy Studies Journal*, 1, 87. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbl&AN=vdc.100103237582.0x000001&lang=es&site=eds-live>.
- Carlos Alberto Ramos Torres. (2021). Public Policies of e-Government and e-Democracy: the case of Uruguay in the light of the Multiple-Streams Framework. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 7(1), 43–59. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2021.61520>

- Collins, A. (2017). *Service Quality (SQ) : Perspectives, Management and Improvement Strategies*. Nova Science Publishers, Inc.
- Cordero, J. (2019). Políticas públicas para la reconstrucción de viviendas: el caso de San Francisco del mar, Oaxaca. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 108-122. doi:10.5354/0719-6296.2019.52422
- Cousineau, D. (2020). How many decimals? Rounding descriptive and inferential statistics based on measurement precision. *Journal of Mathematical Psychology*, 97. <https://doi.org/10.1016/j.jmp.2020.102362>
- Durose, C., & Richardson, L. (2016). *Designing Public Policy for Co-production : Theory, Practice and Change*. Policy Press.
- D, I. G., Carosi, L., & Romano, G. (2021). Environmental sustainability and service quality beyond economic and financial indicators: A performance evaluation of Italian water utilities. *Socio-Economic Planning Sciences*, 75. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100852>
- Ebener, D. R., & Smith, F. L. (2015). *Strategic Planning : An Interactive Process for Leaders*. Paulist Press.
- Fabiola Cortez-Monroy M. / Teresa Matus (2015). *Innovación Social Efectiva, Producción editorial integral* ® Santa Isabel 0151, Providencia, Santiago de Chile
- Fontalvo, T. J., De la hoz-Dominguez, E. J., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información Tecnológica*, 31(4), 27–34. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- França de Freitas, D. A., Issao Kuwajima, J., & Rosa dos Santos, G. (2020). Water resources, public policies and the COVID-19 pandemic. *Revista Ambiente e Água*, 15(5), 1–14. <https://doi.org/10.4136/ambi-agua.2540>
- Gutiérrez, Kinder. (2021) Política pública de inversión y la ejecución de infraestructura en pobladores del distrito de Carapo, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

- Hernandez Mendoza, S., & Duana Avila, D. (2020). Data collection techniques and instruments; Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. Magdalena González Mares [magdamares@gmail.com](mailto:magdamares@gmail.com)
- Holmes Finch. (2016). *Applied Psychometrics Using SPSS and AMOS*. Information Age Publishing. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1251305&lang=es&site=eds-live>
- Huaca, W. (2018). Metodología para la planificación de la demanda en una empresa del sector textil. <http://hdl.handle.net/10654/17171>.
- Humberto Ñaupas Paitán, Elías Mejía Mejía, Eliana Novoa Ramírez, Alberto Villagomez Páucar *Metodología de la Investigación Cualitativa – Cuantitativa y redacción de tesis* 4a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2014
- Humberto Ñaupas Paitán, Marcelino Raúl Valdivia Dueñas, Jesús Josefa Palacios Vilela, Hugo Eusebio Romero Delgado (2018) *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* 5a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U
- IWA Publishing (2019) *Future drinking water infrastructure : Building blocks for drinking water companies for their strategic planning*. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbbd&AN=edsbbd.a9646160.9862.468a.98e2.9f4463e197f9&lang=es&site=eds-live>.
- Karamage, F., Zhang, C., Ndayisaba, F., Nahayo, L., Kayi ranga, A., Omifolaji, J.K., Shao, H., Umu hoza, A., Nsengiyumva, J.B. and Liu, T. (2016) The Need for Awareness of Drinking Water Loss Reduction for Sustainable Water Resource Management in Rwanda. *Journa of Geoscience and Environment Protection, Humanities and Social Sciences*, 23(3), 131-139. <http://dx.doi.org/10.4236/gep.2016.410005>

- Katz, B. J., & Anderson, R. C. (2020). A Review of Articles Using Observation Methods to Study Creativity in Education (1980–2018). *Journal of Creative Behavior*, 54(3), 508–524. <https://doi.org/10.1002/jocb.385>
- Kretschmer, J. (2018). Análisis de la política pública de transparencia activa municipal en Chile durante 2012-2016. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 4(1), 99-119. doi:10.5354/0719-6296.2018.50425
- Laura F. Zarza (2021), Los datos de agua y saneamiento en el mundo: *las metas del ODS 6*, <https://www.iagua.es/blogs/laura-f-zarza/datos-agua-y-saneamiento-mundo-metas-ods-6>
- Michael Hill, & Frédéric Varone. (2021). *The Public Policy Process*, Vol. Eighth edition. Routledge.
- Molinos-Senante, M., Delgado-Antequera, L., & Gómez, T. (2021). Measuring the quality of service of water companies: A two-stage goal programming synthetic index proposal. *Socio-Economic Planning Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101140>
- ONU-DAES (2014) Decenio Internacional para la Acción, *el agua fuente de vida* <https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/scarcity.shtml>
- Pedro Alfonso Sánchez-Cubides. (2016). Dimensiones de la política. *Principia Iuris*. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsvlx&AN=edsvlx.648928917&lang=es&site=eds-live>
- Pérez, W. (2016). El agua no facturada y pérdidas originadas en Sedapal – Comas 2016. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Peter Herson, Ellen Altman, & Robert E. Dugan. (2015). *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*, Third Edition ALA Editions.
- Potůček, M. (2017). *Public Policy : A Comprehensive Introduction*. Charles University in Prague, Karolinum Press.
- Quintero-Burgos, G. (2013). Políticas públicas y el medio ambiente. *Revista Tecnología En Marcha*, 21(1), 141–151. Recuperado a partir de [https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec\\_marcha/article/view/1347](https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/1347)

- Quispe, J. (2016). El proceso de micromedición en Sedapal y el control del agua no facturada en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2014. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Quispe, L. (2018). Impacto económico del programa de reducción del agua no contabilizada en la EPS SEDACUSCO S.A año 2017. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Reeping, D., Taylor, A. R., Knight, D. B., & Edwards, C. (2019). Mixed methods analysis strategies in program evaluation beyond “a little quant here, a little qual there.” *Journal of Engineering Education*, 2, 178. [http://explore.bl.uk/primo\\_library/libweb/action/display.do?tabs=detailsTab&gathStatTab=true&ct=display&fn=search&doc=ETOCvdc\\_100084116402.0x000001&indx=1&reclids=ETOCvdc\\_100084116402.0x000001](http://explore.bl.uk/primo_library/libweb/action/display.do?tabs=detailsTab&gathStatTab=true&ct=display&fn=search&doc=ETOCvdc_100084116402.0x000001&indx=1&reclids=ETOCvdc_100084116402.0x000001)
- Rojas, J., Arancibia Carvajal, S., Andrade Guzmán, C. A., Ramírez Alujas, A. V., & Revista Estudios de Políticas Públicas. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49.
- Salas, K. (2020) Modelo de gestión según enfoque de gobernanza para mejorar la transparencia en las Municipalidades de la provincia de San Martín, 2018. [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo].
- Shi Z, She Z, Chiu Y, Qin S, Zhang L. (2021) Assessment and improvement analysis of economic production, water pollution, and sewage treatment efficiency in China. *Socio-Economic Planning Sciences*, 74, doi:10.1016/j.seps.2020.100956
- Talledo, A. (2018). Plan de mejora para reducir el índice de agua no facturada en el sector servicentro de la Eps Grau - zonal Talara. [Trabajo de grado, Universidad Cesar Vallejo].
- Ulfe, J. (2021). Políticas Públicas, Emergencia Sanitaria y la Calidad de Vida Urbana del distrito de San Borja, Lima – Perú 2020. [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo].

Videnza Consultores. (2017) *Hacia una mejor gestión del agua y el saneamiento*  
<https://videnza.org/hacia-una-mejor-gestion-del-agua-saneamiento/>

Villasís-Keever, Miguel Ángel, Márquez-González, Horacio, Zurita-Cruz, Jessie Nallely, Miranda-Novales, Guadalupe, & Escamilla-Núñez, Alberto. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista alergia México*, 65(4), 414-421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>

William Carrasco (2015), *Políticas para impulsar el acceso sostenible al agua y el saneamiento en el ámbito rural en América Latina y El Caribe*.  
<http://www.cepal.org/es/publicaciones/politicas-publicas-para-la-prestacion-de-los-servicios-deagua-potable-y-saneamiento>

Wolters, E. A., & Steel, B. S. (2021). Environmental Efficacy, Climate Change Beliefs, Ideology, and Public Water Policy Preferences. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13).  
<https://doi.org/10.3390/ijerph18137000>

Williamon, A., Ginsborg, J., Perkins, R., & Waddell, G. (2021). *Inferential statistics : Foundations*. Oxford University Press.  
<https://doi.org/10.1093/oso/9780198714545.003.0011>

## **ANEXOS**

### **Anexo 1**

#### **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR**

Yo, Roder Tulio Baltazar Córdova, alumno de la Escuela de posgrado Maestría y programa académico en gestión pública de la Universidad César Vallejo Filial Norte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado “Política pública y calidad de servicio a los usuarios de agua potable y alcantarillado, Ayacucho 2021”, son:

1. De mi autoría.
2. La presenta Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. La Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en la presente tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de noviembre del 2021.

-----  
Baltazar Córdova, Roder Tulio  
DNI 43652277

## Anexo 2

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, Jorge Nicolás Alejandro Papanicolau Denegri docente de la Escuela de posgrado Maestría y Programa académico Gestión Pública de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada

“Política pública y calidad de servicio a los usuarios de agua potable y alcantarillado, Ayacucho 2021”, de la estudiante Roder Tulio Baltazar Córdova, constato que la investigación tiene un índice de similitud de .....% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de noviembre del 2021.

-----  
Jorge Nicolás Alejandro Papanicolau Denegri  
DNI

### Anexo 03. Matriz de operacionalización de las variables

<b>MATRIZ OPERACIONAL</b>							
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Variables e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
Política pública	Como lo plantea Gonzalo Alcalde Vargas (2018) esta variable esta referido al camino que tiene que seguir el estado, entidad u organización política frente a una problemática u objetivo público.	La variable se dividirá en tres dimensiones: Planificación estratégica, participación ciudadana, acción medio ambiental, cuyos indicadores conforman 12 preguntas, establecidas de manera ordinal.	Planificación estratégica	Planes, Infraestructura, Gestión de proyectos	1,2,3,4,5	1= Muy bajo 2= Bajo 3= Regular 4= Alto 5= Muy alto	12-28 = Ineficiente  29-45 = Regular  46-60 = Eficiente
			Ejercicio de poder	Participación sociedad civil en Directorio, Rendimiento de cuentas por año, Participación ciudadana	6, 7, 8		
			Acción Medio ambiental	Tratamiento de aguas servidas, Instalación de Micro medidores, Acciones de protección al	9, 10, 11, 12		
Calidad de servicio	Peter Hernon, Ellen Altman y Robert E. Dugan. (2015) el servicio de cualquier organización está identificado con un nivel de calidad, desde lo más bajo hasta un	La variable 2 se dividirá en tres dimensiones: Cobertura, transparencia, pérdida de agua, los indicadores conforman 13 preguntas, analizadas y evaluadas	Cobertura	Acceso al servicio, Horas de abastecimiento, Ampliación de redes	1,2,3,4,5,6	1= Muy bajo 2= Bajo 3= Regular 4= Alto 5= Muy alto	6-26= Ineficiente  27-47 = Regular  48-65 = Eficiente
			Transparencia	Entrega de información	7, 8, 9		

<p>nivel alto de calidad, la medición de calidad es parte de cualquier servicio prestado y siempre están juntos y esta es una relación de interacción continua entre la empresa o entidad que presta el servicio y los usuarios o clientes que reciben el servicio.</p>	<p>según escala ordinal.</p>		<p>pública, Portal web, Frecuencia de rendición de cuentas</p>		
		<p>Control de Perdida de agua</p>	<p>Fugas en los servicios domiciliarios, Aporte del medidor a la pérdida de agua, Roturas de redes, Conexiones clandestinas</p>	<p>10, 11, 12,13</p>	

### Anexo 04: Matriz de consistencia

TITULO: Política pública y calidad de servicio a los usuarios de agua potable y alcantarillado, Ayacucho 2021						
AUTOR: Baltazar Córdova Roder Tulio						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS			
<b>PROBLEMA GENERAL:</b>	<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL:</b>	<b>Variable/Categoría 1: Política Pública</b>			
¿Cuál es relación entre la política pública y la calidad de servicios a los usuarios de agua potable y alcantarillado, Ayacucho 2021?	Determinar la relación de las políticas públicas y la relación de la calidad de servicio a los usuarios de agua potable y alcantarillado, Ayacucho 2021.	Existe relación entre la Política pública y la calidad de servicio a los usuarios de agua potable y alcantarillado, Ayacucho 2021	Conceptual: Gonzalo Alcalde Vargas (2018) plantea que está referido al camino que tiene que seguir el estado, entidad u organización política frente a una problemática u objetivo público (p. 224)			
			Operacional: Acción positiva, con respecto a una problema o requerimiento de la población			
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
¿Cuál es la relación entre el planeamiento y la cobertura de servicio?	Analizar la relación entre la acción planeamiento y la cobertura de servicios.	Existe relación entre el planeamiento y cobertura de servicios	Planificación estratégica	Planeamiento	1-5	INEFICIENTE=12 al 28 REGULAR= 29 al 45 EFICIENTE= 46 al 60
				Infraestructura		
				gestión de proyectos		
			Ejercicio de poder	Participación de sociedad civil	6-8	
				rendimiento de cuentas		
				participación ciudadana		
Acción medio ambiental	tratamiento de aguas servidas	9-12				
	micromedidores					

				retribución económica por el uso del agua		
				PES en educación		
¿Cuál es la relación entre el ejercicio de poder y la transparencia de información?	Analizar la relación entre el ejercicio de poder y transparencia de la información	Existe relación entre el ejercicio de poder y la transparencia de información	<b>Variable/Categoría 2: Calidad de Servicio</b>			
			Conceptual: La calidad de producto está ligado a un término tangible, observable y real, sin embargo, la calidad de servicio, son niveles de satisfacción y percepción del usuarios o cliente a quien se le brida el servicio Collins, A. (2017)			
			Operacional: Que los usuarios reciban un servicio de acuerdo a los estándares de calidad			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
			Cobertura	Acceso al servicio	1-6	INEFICIENTE=6 al 26 REGULAR= 27 al 47 EFICIENTE= 48 al 65
horas de abastecimiento por día						
Transparencia	ampliación de redes	7-9				
	entrega de información pública					
	Portal Web					
Control de pérdida de agua	rendición de cuentas	9-13				
	fugas de agua en servicios					
	micromedición					
	rotura de redes					
				Acciones contra las conexiones clandestinas		

TIPO: BÁSICA DISEÑO: NO EXPERIMENTAL MÉTODO: CORRELACIONAL	POBLACIÓN:4799 TIPO DE MUESTREO: PROBABILÍSTICO TAMAÑO DE MUESTRA:94 INSTRUMENTO: CUESTIONARIO					
------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Formula de muestreo cuantitativo:

$$n = \frac{z^2 N s^2}{z^2 s^2 + (N-1) e^2}$$

N= población=4,799

Z= % de confianza al 95% = 1.96

s= desviación estándar de= 0.25

e=límite aceptable de error muestral =5%

La muestra es de 94 conexiones de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Ayacucho.

## Anexo 05: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA SOBRE POLITICA PUBLICA Y CALIDAD DE SERVICIOS A LOS USUARIOS SEDA						
Nombre:				CUESTIONARIO N° 1		
El objetivo es determinar la relación de las políticas públicas y la relación de la calidad de servicio a los usuarios de agua potable y alcantarillado, Ayacucho 2021						
Estimado encuestado: Mucho les agradeceré su colaboración respondiendo las siguientes preguntas de acuerdo a su opinión. La información brindada será tratada de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA. En ese sentido, tener en cuenta la escala siguiente:						
1 (muy Bajo) 2 / (bajo) / 3 (regular) / 4 (alto) / 5 (muy alto)						
Variable 1: Política Publica						
N°	DIMENSIONES/ítems	Valoración				
	DIMENSIÓN 1: Planeamiento	1	2	3	4	5
1	¿Cuál es el nivel que usted califica, la capacidad de planificación de Seda?					
2	¿Como califica las obras desarrolladas por Seda?					
3	¿Cuál es el nivel de beneficio obtenido en algún proyecto de Seda?					
4	¿Cuál es el nivel de mega proyectos de seda en la ciudad?					
5	¿Como califica el nivel de participación en la planes maestros y estratégicos de seda, de sus autoridades de barrio?					
	DIMENSIÓN 2: Ejercicio de Poder					
6	¿Como califica al número de representantes de la sociedad civil, en el directorio Seda?					

7	¿Como califica su participación en las rendiciones de cuentas desarrolladas por Seda?					
8	¿Cuál es el nivel de participación ciudadana en saneamiento?					
	<b>DIMENSIÓN 3: Acción Medio ambiental</b>					
9	¿Como considera usted que se realiza el nivel de tratamiento de agua servidas por Seda?					
10	¿Cuál es el nivel de instalación de medidores de consumo por Seda?					
11	¿Cómo califica el pago de Seda por retribución económica por el uso del agua?					
12	¿Como califica los programas de educación sanitaria de Seda, para protección del medio ambiente en la educación?					
<b>Variable 2: Calidad de Servicios</b>						
N°	DIMENSIONES/ítems	Valoración				
	<b>DIMENSIÓN 1 Cobertura</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Como califica el acceso al servicio de agua potable?					
2	¿Como califica las horas de abastecimiento de agua potable recibidas?					
3	En la instalación de redes de agua en su domicilio, ¿cuál fue el nivel de participación de Seda?					
4	En la instalación de redes de alcantarillado en su domicilio ¿cuál fue el nivel de participación de Seda?					

5	Según su percepción, la población sin el servicio de agua en la ciudad es:					
6	Según su percepción, la población sin el servicio de alcantarillado en la ciudad es:					
	DIMENSIÓN 2: Transparencia	1	2	3	4	5
7	¿Como califica la atención en la entrega de información por parte de Seda?					
8	¿Como califica en cuanto a entrega de información, el portal web de Seda?					
9	Considera usted que la frecuencia de rendición de cuentas de seda es.					
	DIMENSIÓN 3: Control de Perdida de agua	1	2	3	4	5
10	Evaluando las fugas de agua en sus conexiones, ¿Cuál es la calidad de sus conexiones?					
11	¿Cuál es el aporte del medidor de consumo al medio ambiente?					
12	Tomando en cuenta las roturas de redes que observa, ¿cómo califica el control de perdida de agua?					
13	¿Cómo califica las acciones u operativos realizados en contra de las conexiones clandestinas?					

Agradezco por anticipado la colaboración

## Consentimiento informado

Estimado usuario(a): En primer lugar, reciba un cordial saludo, asimismo, solicitarle tenga a bien de apoyar la presente investigación: Política pública y calidad de servicio a los usuarios de agua potable y alcantarillado, Ayacucho 2021. Es deber informarle que se tiene un total de 25 preguntas contando con 20 minutos en el llenado correspondiente con una marca de la valorización de 1 a 5.

En segundo lugar, hago de conocimiento su identificación es opcional, así como que las respuestas son confidenciales, estrictamente en el proceso de investigación, no existiendo ninguna otra finalidad.

En tercer lugar, Cualquier duda, pregunta, mayor información puede solicitarlo al encuestador con toda confianza y este estará en la obligación de proporcionarle.

En cuarto lugar, se informa que se tomarán todas las medidas de prevención y sanitarias frente al Covid 19.

Finalmente, su persona tiene todo el derecho de no participar, además de indicarle que su participación no está condicionada a ningún tipo de regalo o pago.

¿Acepta participar en este estudio?

- Si acepto participar
- No deseo participar

## **Anexo 06: Ficha técnica de instrumento**

### Ficha técnica N°01

Denominación: Cuestionario de Políticas publicas  
Ámbito de aplicación: Usuarios de agua potable y alcantarillado, Ayacucho  
Tiempo: 20 minutos  
Forma de Administración: presencial

### Ficha técnica N°02

Denominación: Cuestionario de calidad de servicio  
Ámbito de aplicación: Usuarios de agua potable y alcantarillado, Ayacucho  
Tiempo: 20 minutos  
Forma de Administración: presencial

## Anexo 07: Análisis de confiabilidad a la variable Política publica

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	94	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	94	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Fiabilidad de la variable Política publica

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	12

Fuente: SPSS- Elaboración propia

### Vista de datos SPSS: Variable Política publica

	Encuestado	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	sumas	var	var	var	var	var	var
1	E1	2	1	1	1	1	2	2	1	4	4	4	4	27,00						
2	E2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	3	26,00						
3	E3	1	1	1	2	1	3	2	2	5	5	4	4	31,00						
4	E4	1	2	1	1	1	3	1	3	5	5	5	4	32,00						
5	E5	2	2	3	2	3	3	2	3	3	5	5	5	38,00						
6	E6	1	1	2	1	1	2	2	2	4	2	5	3	26,00						
7	E7	2	2	3	2	1	2	2	3	4	5	5	5	36,00						
8	E8	2	3	3	2	3	3	1	3	5	5	5	5	40,00						
9	E9	1	1	1	1	1	2	2	1	4	3	4	4	25,00						
10	E10	1	1	1	1	1	2	2	1	4	4	5	4	27,00						
11	E11	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	3	26,00						
12	E12	3	2	2	3	2	1	2	3	3	5	4	5	35,00						
13	E13	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	4	27,00						
14	E14	3	2	2	2	2	3	2	3	5	5	5	5	39,00						
15	E15	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	5	28,00						
16	E16	2	2	2	1	2	2	2	3	5	5	4	5	35,00						
17	E17	1	1	1	1	1	2	2	1	3	4	5	3	25,00						
18	E18	1	3	2	1	2	2	1	3	5	5	4	5	34,00						
19	E19	3	1	2	1	2	3	1	3	5	5	4	5	35,00						
20	E20	2	2	2	2	2	2	2	3	5	5	5	5	37,00						
21	E21	1	1	1	1	1	2	2	1	4	4	4	4	26,00						
22	E22	1	1	1	1	1	2	2	1	4	3	4	4	25,00						
23	E23	1	1	1	1	1	2	2	2	5	4	5	5	30,00						
24	E24	2	2	2	1	1	2	1	3	5	5	5	4	33,00						
25	E25	1	1	1	1	1	2	2	1	4	4	3	4	25,00						
26	E26	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	4	27,00						
27	E27	1	1	4	1	1	2	2	2	3	4	5	4	30,00						
28	E28	1	1	4	1	1	2	2	1	4	3	4	4	28,00						
29	E29	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	4	27,00						

Fuente: base de datos.

## Anexo 08: Análisis de confiabilidad a la variable calidad de servicio

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	94	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	94	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Fiabilidad de la variable Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	13

Fuente: SPSS- Elaboración propia

### Vista de datos SPSS variable: calidad de servicio

	Encuestado	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	suma	var	var	var	va
70	E70	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	42,00				
71	E71	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	3,00	5,00	3,00	42,00				
72	E72	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	44,00				
73	E73	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	41,00				
74	E74	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	30,00				
75	E75	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	33,00				
76	E76	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	4,00	2,00	26,00				
77	E77	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00	1,00	1,00	34,00				
78	E78	2,00	3,00	5,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	5,00	4,00	37,00				
79	E79	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	5,00	2,00	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	41,00				
80	E80	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	43,00				
81	E81	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	29,00				
82	E82	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	5,00	4,00	35,00				
83	E83	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	42,00				
84	E84	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	41,00				
85	E85	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	41,00				
86	E86	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	42,00				
87	E87	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	4,00	3,00	32,00				
88	E88	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00	5,00	5,00	43,00				
89	E89	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	42,00				
90	E90	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	5,00	4,00	40,00				
91	E91	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	30,00				
92	E92	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	5,00	5,00	40,00				
93	E93	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	36,00				
94	E94	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	5,00	1,00	1,00	1,00	34,00				
95																			
96																			
97																			

Fuente: Base de datos.

### Anexo 09: Juicio de validación de expertos

Validador	Grado Académico	Resultado
Sandra Cecilia Ramírez	Doctor	Aplicable
Gideon Bellido Miranda	Doctor	Aplicable
Gregorio Torres Rúa.	Doctor	Aplicable

## Anexo 10: Contrastación de hipótesis.

### Prueba de Normalidad de la variable

Se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov pues el número de datos es mayor a 50 siendo este un test estadístico que utiliza el contraste de hipótesis para rechazar la normalidad de la muestra, donde:

H0: Los datos provienen de una distribución normal

H1: Los datos no provienen de una distribución normal

#### Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Política publica	Calidad de Servicios
N	94	94
Estadístico de prueba	,130	,148
Sig. asintótica(bilateral)	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

- a. La distribución de prueba es normal.
  - b. Se calcula a partir de datos.
  - c. Corrección de significación de Lilliefors.
- Fuente: SPSS- Elaboración propia

Como se aprecia, el valor p (0.000) es menor al nivel de significación establecido (convencionalmente un 0.05) se rechaza la hipótesis nula y se considera que hay evidencia para concluir que los datos de la muestra no provienen de una distribución normal.

Por ello debe aplicarse para estas variables una prueba no paramétrica para contrastar las hipótesis de estudio como es la prueba de correlación rho de Spearman.

## **Anexo 11: Análisis descriptivo Variable 1 dimensión 1**

Tabla 7

*Niveles de evaluación al planeamiento en la política pública, según los usuarios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Ayacucho*

	frecuencia	porcentaje
ineficiente	87	92.55%
regular	5	5.32%
eficiente	2	2.13%
total	94	100.00%

Fuente: SPSS- Elaboración propia

En la tabla 7, el 92,55% consideran ineficiente la planificación en la política pública, el 5.32% lo considera de nivel regular y eficiente un 2.13%.

## Anexo 12: Análisis descriptivo Variable 1 dimensión 2

Tabla 8

*Niveles de evaluación en el ejercicio de poder en la política pública, según los usuarios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Ayacucho*

	frecuencia	porcentaje
ineficiente	81	86.17%
regular	11	11.70%
eficiente	2	2.13%
total	94	100.00%

Fuente: SPSS- Elaboración propia

En la tabla 8, el 86.17% señalan en nivel ineficiente la percepción sobre el ejercicio de poder, el 11.70% en nivel regular, mientras que el 2,13% señala que se encuentra en nivel eficiente.

### Anexo 13: Análisis descriptivo Variable 1 dimensión 3

Tabla 9

*Niveles de evaluación de la acción medio ambiental de la política pública, según los usuarios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Ayacucho*

	frecuencia	porcentaje
ineficiente	3	3.19%
regular	25	26.60%
eficiente	66	70.21%
total	94	100.00%

Fuente: SPSS- Elaboración propia

En la tabla 9, el 3.19% señalan en nivel ineficiente la percepción sobre la acción medio ambiental, el 26.60% en nivel regular, mientras que el 70.21% señala que se encuentra en nivel eficiente.

## Anexo 14: Análisis descriptivo Variable 2 dimensión 1

Tabla 10

*Niveles de la percepción sobre la cobertura de servicio según los usuarios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Ayacucho.*

	frecuencia	porcentaje
ineficiente	41	43.62%
regular	51	54.26%
eficiente	2	2.13%
total	94	100.00%

Fuente: SPSS- Elaboración propia

En la tabla 10, el 43,62% señalan en nivel ineficiente la percepción sobre la cobertura de servicio, el 54,26% en nivel regular, mientras que el 2,13% señala que se encuentra en nivel eficiente.

## Anexo 15: Análisis descriptivo Variable 2 dimensión 2

Tabla 11

*Niveles de la percepción sobre la transparencia según los usuarios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Ayacucho.*

	frecuencia	porcentaje
ineficiente	52	55.32%
regular	41	43.62%
eficiente	1	1.06%
total	94	100.00%

Fuente: SPSS- Elaboración propia

En la tabla 11, el 55.32% señalan en nivel ineficiente la percepción sobre la transparencia, el 43.62% en nivel regular, mientras que el 1.06% señala que se encuentra en nivel eficiente.

## Anexo 16: Análisis descriptivo Variable 2 dimensión 3

Tabla 12

*Niveles de la percepción sobre las acciones de control de pérdida de agua, según los usuarios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Ayacucho.*

	frecuencia	porcentaje
ineficiente	1	1.06%
regular	60	63.83%
eficiente	33	35.11%
total	94	100.00%

Fuente: SPSS- Elaboración propia

En la tabla 12, el 1.06% señalan en nivel ineficiente la percepción sobre las acciones de control de pérdida de agua, el 63.83% en nivel regular, mientras que el 35.11% señala que se encuentra en nivel eficiente.

**Anexo 17: Certificado de validez**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE POLITICAS PUBLICAS: preguntas para usuarios**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planeamiento</b>								
1	Cuál es el nivel que usted califica, la capacidad de planificación de Seda	X		X		X		
2	Como califica las obras desarrolladas por Seda	X		X		X		
3	Cuál es el nivel de beneficio obtenido en algún proyecto de Seda	X		X		X		
4	Cuál es el nivel de mega proyectos de seda en la ciudad	X		X		X		
5	Como califica el nivel de participación en la planes maestros y estratégicos de seda, de sus autoridades de barrio	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Ejercicio de Poder</b>								
6	Como califica al número de representantes de la sociedad civil, en el directorio Seda	X		X		X		
7	Como califica su participación en las rendiciones de cuentas desarrolladas por Seda	X		X		X		
8	Cuál es el nivel de participación ciudadana en la determinación de tarifas	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Acción Medio ambiental</b>								
9	Como considera usted que se realiza el nivel de tratamiento de agua servidas por Seda	X		X		X		
10	Cuál es el nivel de instalación de medidores de consumo por Seda	X		X		X		
11	Como califica la protección del medio ambiente por Seda	X		X		X		
12	Como califica la reducción o eliminación de conexiones clandestinas realizados por Seda	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**                      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Sandra Cecilia Ramírez Lau**

**DNI: 18100336**

**Especialidad del validador: Doctora en Administración**

**01 de Octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO: preguntas para usuarios**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Cobertura</b>								
1	Como califica el acceso al servicio de agua potable	X		X		X		
2	Como califica las horas de abastecimiento de agua potable recibidas	X		X		X		
3	En la instalación de redes de agua en su domicilio cual fue el nivel de participación de Seda	X		X		X		
4	En la instalación de redes de alcantarillado en su domicilio cual fue el nivel de participación de Seda	X		X		X		
5	Según su percepción, la población sin el servicio de agua en la ciudad es:	X		X		X		
6	Según su percepción, la población sin el servicio de alcantarillado en la ciudad es	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Transparencia</b>								
7	Como califica la atención en la entrega de información por parte de Seda	X		X		X		
8	Como califica en cuanto a entrega de información, el portal web de Seda	X		X		X		
9	Considera usted que la frecuencia de rendición de cuentas de seda es	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Pérdida de agua</b>								
10	Considera usted que el nivel de fuga de agua en su domicilio es	X		X		X		
11	Cuál es el aporte del medidor de consumo al medio ambiente	X		X		X		
12	Tomando en cuenta las roturas de redes que observa, cómo califica la pérdida de agua	X		X		X		
13	De acuerdo al número de conexiones clandestinas que tiene como referencia, cómo califica el nivel de pérdida de agua por este hecho.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [x ]**                      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Sandra Cecilia Ramírez Lau.**

**DNI: 18100336**

**Especialidad del validador: Doctora en Administración**

**01 de Octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE POLITICAS PUBLICAS: preguntas para usuarios**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planeamiento</b>							
1	Cuál es el nivel que usted califica, la capacidad de planificación de Seda	X		X		X		
2	Como califica las obras desarrolladas por Seda	X		X		X		
3	Cuál es el nivel de beneficio obtenido en algún proyecto de Seda	X		X		X		
4	Cuál es el nivel de mega proyectos de seda en la ciudad	X		X		X		
5	Como califica el nivel de participación en la planes maestros y estratégicos de seda, de sus autoridades de barrio	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Ejercicio de Poder</b>							
6	Como califica al número de representantes de la sociedad civil, en el directorio Seda	X		X		X		
7	Como califica su participación en las rendiciones de cuentas desarrolladas por Seda	X		X		X		
8	Cuál es el nivel de participación ciudadana en la determinación de tarifas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Acción Medio ambiental</b>							
9	Como considera usted que se realiza el nivel de tratamiento de agua servidas por Seda	X		X		X		
10	Cuál es el nivel de instalación de medidores de consumo por Seda	X		X		X		
11	Como califica la protección del medio ambiente por Seda	X		X		X		
12	Como califica la reducción o eliminación de conexiones clandestinas realizados por Seda	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**                      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr: Gideon Bellido Miranda**

**DNI: 28216129**

Especialidad del validador: **Gestión Publica y Gobernabilidad**

**01 de Octubre del 2021**

  
  
 -----  
**Firma del Experto Informante.**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO: preguntas para usuarios**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Cobertura</b>							
1	Como califica el acceso al servicio de agua potable	X		X		X		
2	Como califica las horas de abastecimiento de agua potable recibidas	X		X		X		
3	En la instalación de redes de agua en su domicilio cual fue el nivel de participación de Seda	X		X		X		
4	En la instalación de redes de alcantarillado en su domicilio cual fue el nivel de participación de Seda	X		X		X		
5	Según su percepción, la población sin el servicio de agua en la ciudad es:	X		X		X		
6	Según su percepción, la población sin el servicio de alcantarillado en la ciudad es	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Transparencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Como califica la atención en la entrega de información por parte de Seda	X		X		X		
8	Como califica en cuanto a entrega de información, el portal web de Seda	X		X		X		
9	Considera usted que la frecuencia de rendición de cuentas de seda es	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: Pérdida de agua</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera usted que el nivel de fuga de agua en su domicilio es	X		X		X		
11	Cuál es el aporte del medidor de consumo al medio ambiente	X		X		X		
12	Tomando en cuenta las roturas de redes que observa, cómo califica la pérdida de agua	X		X		X		
13	De acuerdo al número de conexiones clandestinas que tiene como referencia, cómo califica el nivel de pérdida de agua por este hecho.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**                      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Gideon Bellido Miranda.**

**DNI: 28216129**

**Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad**

**01 de Octubre del 2021**

*Dr. Gideon Bellido Miranda*  
**CPN. 376583**

**Firma del Experto Informante.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE POLITICAS PUBLICAS: preguntas para usuarios**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planeamiento</b>							
1	Cuál es el nivel que usted califica, la capacidad de planificación de Seda	X		X		X		
2	Como califica las obras desarrolladas por Seda	X		X		X		
3	Cuál es el nivel de beneficio obtenido en algún proyecto de Seda	X		X		X		
4	Cuál es el nivel de mega proyectos de seda en la ciudad	X		X		X		
5	Como califica el nivel de participación en la planes maestros y estratégicos de seda, de sus autoridades de barrio	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Ejercicio de Poder</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Como califica al número de representantes de la sociedad civil, en el directorio Seda	X		X		X		
7	Como califica su participación en las rendiciones de cuentas desarrolladas por Seda	X		X		X		
8	Cuál es el nivel de participación ciudadana en la determinación de tarifas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Acción Medio ambiental</b>							
9	Como considera usted que se realiza el nivel de tratamiento de agua servidas por Seda	X		X		X		
10	Cuál es el nivel de instalación de medidores de consumo por Seda	X		X		X		
11	Como califica la protección del medio ambiente por Seda	X		X		X		
12	Como califica la reducción o eliminación de conexiones clandestinas realizados por Seda	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**                      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Gregorio Torres Rua**

**DNI: 28287634**

**Especialidad del validador: Gestión Publica**

**01 de Octubre del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO: preguntas para usuarios**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Cobertura</b>								
1	Como califica el acceso al servicio de agua potable	X		X		X		
2	Como califica las horas de abastecimiento de agua potable recibidas	X		X		X		
3	En la instalación de redes de agua en su domicilio cual fue el nivel de participación de Seda	X		X		X		
4	En la instalación de redes de alcantarillado en su domicilio cual fue el nivel de participación de Seda	X		X		X		
5	Según su percepción, la población sin el servicio de agua en la ciudad es:	X		X		X		
6	Según su percepción, la población sin el servicio de alcantarillado en la ciudad es	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Transparencia</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Como califica la atención en la entrega de información por parte de Seda	X		X		X		
8	Como califica en cuanto a entrega de información, el portal web de Seda	X		X		X		
9	Considera usted que la frecuencia de rendición de cuentas de seda es	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN: Pérdida de agua</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera usted que el nivel de fuga de agua en su domicilio es	X		X		X		
11	Cuál es el aporte del medidor de consumo al medio ambiente	X		X		X		
12	Tomando en cuenta las roturas de redes que observa, cómo califica la pérdida de agua	X		X		X		
13	De acuerdo al número de conexiones clandestinas que tiene como referencia, cómo califica el nivel de pérdida de agua por este hecho.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**                      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador, Dr: Gregorio Torres Rua.**

**DNI: 28287634**

**Especialidad del validador: Gestión Pública**

**01 de Octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**