



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión administrativa y saneamiento básico de la EPS Rioja S.A.,
2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Chuquimbalqui Pulce, Yhoel (orcid.org/0000-0002-9119-1572)

ASESOR:

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas publicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Mi tesis va dedicada especialmente a mi familia que ha sido el soporte emocional para sacar lo mejor de mí y ha sido un soporte en mi vida, incentivándome a nunca rendirme a pesar de los momentos de desesperación y desatino, hasta llegar a conseguir mis metas trazadas.

Yhoel

Agradecimiento

A mi familia que permite que mi día a día sea más llevadera, encaminándome a continuar por la senda del bien y poder cumplir las metas profesionales; a nuestros docentes de la UCV, que con su sacrificio y paciencia nos encaminan de la mejor manera hacia una luz de esperanza de desarrollo y superación profesional para estar preparados e involucrados en una sociedad más competitiva y poder alcanzar nuestra graduación.

El autor

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.	18
3.3.1. Población.....	18
3.3.2. Muestra.....	19
3.3.3. Muestreo.....	19
3.3.4. Unidad de análisis	19
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos y confiabilidad.....	19
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 Jucio de expertos	22
Tabla 2 Valores del instrumento de Alfa de Cronbach	22
Tabla 3 Esquema de confiabilidad de los instrumentos por variable	22
Tabla 4 Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov	23
Tabla 5 Nivel de la gestión administrativa	26
Tabla 6 Nivel del saneamiento básico	27
Tabla 7 Correlación de las dimensiones de la gestión administrativa y el saneamiento básico.	28
Tabla 8 Correlación de Variables	29

Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivos determinar la relación entre la Gestión administrativa y saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., e identificar los niveles de gestión administrativa y saneamiento básico, con una investigación de tipo básica no experimental, con un enfoque cuantitativo; considerando una muestra poblacional de 180 personas entre colaboradores de la EPS Rioja S.A., y usuarios: Aplicando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento: obteniendo resultados que existe una relación positiva muy baja entre variables y que el nivel de gestión administrativa, siendo un 41.11% regular y 58.89% buena; así también el saneamiento básico obtuvo un nivel de 45.00% regular y 55.00% bueno: Se ha **concluido** que, existe una relación positiva muy baja, pero, no es significativa entre la gestión administrativa y el saneamiento básico en la EPS Rioja SA, 2022; por cuanto, se obtuvo un $Rho = 0,021$, con $p=0,778$ bilateral, cuya significancia es superior al p-valor requerido ($p=0,05$) admitiéndose la hipótesis nula; es decir, las dimensiones de la gestión administrativa no inciden en el saneamiento básico, así también que los niveles obtenidos de las variables son positivas influenciando a mejorar la gestión de la entidad.

Palabras clave: Gestión administrativa – saneamiento básico, usuario.

Abstract

The present investigation had as objectives to determine the relationship between the administrative management and basic sanitation of EPS Rioja S.A., and to identify the levels of administrative management and basic sanitation, with a non-experimental basic research, with a quantitative approach; considering a population sample of 180 people between collaborators of EPS Rioja S.A., and users: Applying the survey as a technique and the questionnaire as an instrument: obtained results that there is a very low positive relationship between variables and that the level of administrative management is 41.11 % regular and 58.89% good; likewise, basic sanitation obtained a level of 45.00% regular and 55.00% good: It has been concluded that there is a very low positive relationship, but it is not significant between administrative management and basic sanitation in EPS Rioja SA, 2022; since, a $Rho = 0.021$ was obtained, with $p=0.778$ bilateral, whose significance is higher than the required p-value ($p=0.05$), admitting the null hypothesis; that is, the dimensions of administrative management do not affect basic sanitation, as well as the levels obtained from the variables are positive, influencing to improve the management of the entity.

Keywords: Administrative management - basic sanitation, username.

I. INTRODUCCIÓN

En tiempos actuales, la sociedad civil a nivel mundial ha ido evolucionando progresivamente de manera social y tecnológica, este proceso de cambios cotidianos en las formas de sobrellevar la vida de las personas a beneficiado progresivamente a las mayorías poblacionales, incentivando a las entidades públicas como también a las entidades privadas a requerir su inclusión en el proceso de modernización de sus procesos y actualización de los servicios públicos que ofrecen a sus poblaciones residentes y no residentes de los sectores de su cobertura; Asimismo, la modernización positiva de procesos ha sido alcanzada por los flagelos de la corrupción e inadecuada administración, siendo estas unas de las principales razones por la que existen deficiencias progresivas en **gestiones** de entidades públicas y privada. Es así que, la cadena de valor del agua está expuesta a una gran cantidad de riesgos, iniciando en instancias de formulación de políticas, reglamentación aplicada al sector, procesos de contratación, operaciones de sistemas y prestación de servicios (Camacho, 2021, p. 21).

Asimismo, producto de la evolución y modernización tecnológica que se viene desarrollando en el transcurso de los años, se evidencia las influencias positivas y negativas de cobertura del saneamiento básico en todas las regiones; siendo una afección negativa, la deficiencia administrativa de las diversas entidades administradoras del saneamiento básico urbano y rural, las que en su mayoría son producto de la insostenibilidad económico, mala administración, escasez de recursos y formas de implementar sus políticas de gestión de los servicios que se brindan; por lo tanto, amerita incentivar a las autoridades que dirigen diversas entidades administradoras los servicios de saneamiento básico a poder expandir su visión y misión en las toma de decisiones considerando ampliar las estrategias más allá que el “sector del agua”, generando una visión amplia de cobertura del saneamiento básico hacia la población que lo necesita; asimismo, tener en cuenta que parte de la cobertura de los servicios deben ser las comunidades nativas que por muchas décadas han sido excluidas de las gestiones y toma de decisiones de sus gobernantes en áreas de recursos naturales y gestión del agua (UNESCO, 2021, p. 3).

Por su parte, en América latina, un promedio de 77 millones de habitantes incluyendo varones, mujeres y niños tienden a tener escasez de acceso a los servicios de dotación de agua potable; asimismo, en promedio más de 100 millones de habitantes presentan escasez de acceso al alcantarillado sanitario; de la misma manera, se considera que un porcentaje menor al 14% de las aguas grises y negras son derivadas para ser tratadas en plantas diseñadas para amortiguar y realizar el tratamiento de aguas residuales (PTAR), así también este problema aumenta con la gran desigualdad entre las tarifas de cobro por los servicios brindados y la calidad del agua suministrada, las cuales son menores a lo requerido por las poblaciones provocando el aumento de enfermedades diarreicas en niños menores. Toda esta carencia que aqueja a nuestra sociedad nos conlleva a la reflexión de mejorar nuestros hábitos sanitarios, restablecer nuestros valores pensando en un futuro mejor con buen servicio de saneamiento básico y que los entes administradores de los servicios de saneamiento dirijan de manera eficiente y sostenible los sistemas sanitarios con el propósito fundamental de aumentar la calidad de vida de los pobladores residentes en la localidad (World Water Council, 2014, p. 4).

De igual manera, en el entorno de América latina y el Caribe una gran cantidad de personas que presentan escasez de acceso a los servicios básicos de agua potable y alcantarillado sanitario, también especifican que los servicios funcionales en la actualidad, se encuentra en condiciones deplorables e insuficientes en relación a la continuidad del servicio, así también, en la actualidad, los ríos, quebradas y lagos son los puntos de descarga final de las aguas residuales, provocando un alto porcentaje de contaminación de los mantos acuíferos superficiales y subterráneos. Debido a esta situación es necesario no solo intensificar en el financiamiento de las proyecciones de agua y alcantarillado sanitario, también se debe proyectar mejoras sustanciales en la capacidad operativa de los entes administradores de los servicios, quienes tendrán la responsabilidad de ofrecer un servicio de calidad a la población de su cobertura, así también incentivar a las entidades administradoras a tener la capacidad de ejecución de los servicios básicos de saneamiento en relación a sus propias ampliaciones de sistemas de saneamiento garantizando su sostenibilidad técnica, financiera y ambiental (Rojas, 2019, p. 6).

De igual forma, en el Perú, el 90.8% tienen el suministro de agua por red pública (INEI, 2020). El porcentaje otorgado es positiva y alentador; sin embargo, dicho nivel de acceso se ha mantenido estático en los últimos años sin reflejar avances de cierre de brechas, reflejando un limitado crecimiento de inversión y cobertura en el servicio. Situación similar se aprecia en la dotación de servicios de alcantarillado sanitario, teniendo una cobertura de 75% de la población del país con este servicio; igualmente, con un bajo nivel de expansión (INEI, 2020). Así también, en relación a la calidad prestada a la población que accede a agua potable no alcanza ni el 70%; asimismo, mayor a la mitad de la población que tiene acceso al saneamiento básico urbano y rural, no cuenta con el servicio las 24 horas del día por escases del recurso en épocas de verano o deficiente gestión en la administración de los sistemas de saneamiento básico. Si bien las cifras citadas muestran un progreso significativo en el sector saneamiento respecto a años anteriores, queda evidenciado las deficiencias en las gestiones administrativas y cierre de brechas de los proyectos de inversión (Alvarado y Marrache, 2020, p. 5).

Asimismo, según reporte de la entidad administradora de servicios básicos en Lima Capital “SEDAPAL”, presenta como resultados de cierre en el año 2021 que ha suministrado 5,580 millones de m³, volumen suministrado de agua potable desde los inicios de la pandemia la cual fue desde marzo del 2020 teniendo un 92.26 % de cobertura, llegando su cobertura de beneficio a más de 1.3 millones de personas, con una inversión mayor a 102.5 millones de soles. Teniendo como resultado gravitante la reducción del más de 50% de enfermedades diarreicas agudas en la población de los distritos de su cobertura, evidenciándose la gestión eficiente en un porcentaje aceptable a más del 95% la cual es poco común en comparación a lo evidenciado en las diversas localidades de nuestro país, las mismas que presentan dificultades de cobertura total de los servicios en sus sectores y localidades, teniendo una dotación del 50% al 60% de su área de influencia (SEDAPAL, 2021, p. 3)

Por otra parte, en el ámbito regional, la SUNASS supervisora de las “EPS” en función. Concluyen, que las entidades administradoras presentan aspectos por mejorar en relación a las funciones administrativas de los sistemas a su cargo,

así también reducir significativamente las deficiencias presentadas en fases como la atención cordial al cliente, gestión administrativa, sostenibilidad económica, nivel remunerativo, eficiencia, eficacia y demás vinculantes al objetivo. Las cuales requieren acciones concretas para permitir dotar de servicios eficientes y de bienestar social hacia la población, siendo una necesidad primordial la inclusión del manejo de servicios de saneamiento básico en las funciones legislativas, en búsqueda implacable de prever un contexto más conveniente para el desempeño de los referidos operadores. Así también, influenciar e incentivar a la valoración del agua de las diversas comunidades urbanas y rurales, las mismas que conllevaran a sostener un gasto del agua potable más responsable, permitiendo la comprensión eficiente y voluntaria de los costos reales cobrados por los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento básico (Cairampoma y Villegas, 2016, p. 7).

Así también, la sociedad municipal de servicios de agua potable y alcantarillado de San Martín denominada “EMAPA SAN MARTÍN S.A.”, la misma que se considera como empresa prestadora de servicios de saneamiento (EPS) en la provincia de Tarapoto, reconocida como tal por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS; La misma que, según la evaluación que se ha realizado a la entidad en mención se pudo determinar que la EPS incurrió en causales de no implementación la gestión administrativa necesaria, por lo tanto deberá seguir en el régimen de apoyo transitorio por no demostrar su sostenibilidad en la gestión empresarial, esto debido a no implementar las recomendaciones resultantes de las acciones de control y seguir en el incumplimiento de adecuación del estatuto social en el plazo legal establecido, así también, no tener solvencia económica obteniendo un 41.6 puntos de 100, la mismas que se considera como baja solvencia; así también la deficiente gestión empresarial enmarcadas en la Ley Marco del sector (SUNASS, 2019, p. 5)

De la misma manera, en el ámbito local, la empresa municipal de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario del distrito de Rioja denominada “EPS RIOJA S.A.”, la cual administra los servicios de saneamiento básico de la localidad, reconocida así por Superintendencia Nacional de Servicios de

Saneamiento – SUNASS; La misma que, de acuerdo a la evaluación realizada sobre la sostenibilidad económica y administrativa de sus servicios, llegó a la conclusión que la entidad que administra los servicios de saneamiento básico, incurren en causales de incumplimiento en las mejoras administrativas de su gestión para poder ingresar al régimen de apoyo transitorio (RAT) vinculados al aspecto de sostenibilidad en la gestión empresarial, estando hasta la fecha en incumplimiento de adecuar su estatuto de acuerdo al periodo legal fijado por la Ley Marco (SUNASS, 2020, p.5).

Por lo tanto, de acuerdo a la realidad descrita en los párrafos anteriores sobre la gestión administrativa del agua potable y el saneamiento básico realizados el ámbito internacional, nacional, regional y local; En la investigación se ha planteado como problema general a: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022?; de la misma manera, se planteó como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de la EPS Rioja S.A., 2022?; ¿Cuál es el nivel del saneamiento básico administrado de la EPS Rioja S.A., 2022?; ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de gestión administrativa y el saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022?

Asimismo, la investigación se justificó por conveniencia, porque permitirá a la entidad contar con una herramienta fundamental para una adecuada toma de decisiones posteriores para poder mejorar y/o ejecutar medidas correctivas de relevancia en el manejo de los servicios de saneamiento básico; de igual manera tendrá relevancia social, porque ayudará a que otras entidades a mejorar sus problemas internos similares y contar con profesionales que ayuden a mejorar la gestión, como también mejorar la percepción ciudadana hacia la entidad y forjar el camino al diálogo abierto entre ambas partes; asimismo tendrá implicancias prácticas, porque permitirá contar con el personal adecuado e idóneo que cuenten con habilidades de administración y trabajos colaborativos adecuados que permita ayudar a cumplir los objetivos de la gestión administrativa de forma ascendente; de igual forma tendrá valor teórico, ya que se usó las investigaciones de autores y normativas vigentes las que describirán las variables del estudio y fundamentara teóricamente la

investigación proyectada; finalmente tendrá también utilidad metodológica, porque brindará una base importante de conocimientos en relación a las variables propuestas considerado un conjunto de conceptos y estrategias, las mismas que podrían ser utilizadas para futuras investigaciones.

Así también, de acuerdo a la realidad descrita líneas arriba sobre gestión administrativa de recursos hídricos y la administración de servicios de saneamiento básico, en el ámbito internacional, latinoamericano, nacional, regional y local, en concordancia con la justificación presentada, la investigación ha planteado como Objetivo general a: Determinar la relación entre la Gestión administrativa y saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022; asimismo, se planteó como objetivos específicos a: Identificar el nivel de gestión administrativa de la EPS Rioja S.A., 2022; Identificar el nivel del saneamiento básico administrado de la EPS Rioja S.A., 2022; Definir la relación entre las dimensiones de gestión administrativa y el saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022

Por último, en la investigación se ha planteado como hipótesis general: Ho: Existe relación entre la gestión administrativa y saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022; asimismo, se planteó como Hipótesis específicas: H1: El nivel de gestión administrativa de la EPS Rioja S.A., 2022, es bueno; H2: El nivel de saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022, es bueno; H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de gestión administrativa y saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022

II. MARCO TEÓRICO

La investigación **se ha sustentado** por en una variedad de trabajos científicos desarrollados por diversos autores, del ámbito internacional, nacional, regional y local; entre ellos mencionamos a Martínez et ál. (2020) quienes desarrollaron su investigación de tipo básica no experimental, realizado a los gobiernos locales españoles 2014-2018 sobre agua y saneamiento de España, con un diseño cuantitativo y una muestra de 356 municipios a cargo de 1,000 a 50,000 habitantes, utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. **Concluyo**, que los gobiernos locales representan agentes de cambio en la administración de los servicios de saneamiento, porque tienen la llave para activar la conciencia ciudadana, siendo un elemento fundamental para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible en los servicios de saneamiento que brindan y que estos servicios administrados sean sostenibles con la fuente principal que es la recaudación tarifaria. Estos objetivos se alcanzarán mejor si los gobiernos nacionales, regionales y locales, alcanzan los procesos de planificación en cada sector o ámbito de influencia de forma estructurada y coordinada.

De igual manera, se citó a Castaño et ál. (2021) los que desarrollaron su estudio de tipo básico con un diseño no experimental que presenta una mezcla entre descriptiva e interpretativa con alcance correlacional, con una muestra de 400 beneficiarios que fueron incluidos en la investigación a través del instrumento desarrollado como cuestionario de 38 preguntas. Concluyó, que la dimensión social cobra vital importancia en la sostenibilidad del servicio de saneamiento para la población beneficiaria de los servicios, por lo que es importante sus pagos precisos y puntuales para obtener dicho fin de sostenibilidad para brindar la continuidad a la operación y mantenimiento del sistema; así también, para lograr cubrir los gastos necesarios durante el proceso de operación y mantenimiento, así también dependen de la formación y habilidades de quienes administran, controlan y operar el sistema.

Asimismo, se citó a Rivera (2018) quien desarrolló su investigación de tipo básica no experimental, realizada en el ámbito rural de la municipalidad de aguazul Casanare 2017, con un diseño cuantitativo, considerando una muestra

a 42 proyectos formulados y ejecutados, utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. **Concluyó**, que en su mayoría las gestiones en materia de administración del saneamiento básico, no tienen un modelo de gestión estándar debido a que cada país implementa sus propios modelos de gestión sobre administración y ejecución de proyectos de saneamiento, por lo tanto para poder tener un conjunto de sistemas sanitarios óptimos, se estima primordial realizar una evaluación de las estrategias y modelos de gestión en función, así se podrá evaluar y potenciar las fortalezas que se presenten debiendo acomodar aquellos márgenes o estrategias que no presenten resultados positivos esperados; de la misma manera, los proyectos en evaluación mayoritariamente cumplen parcialmente los requisitos mínimos establecidos en la ley las mismas que no cumplen con todos los parámetros que no consideran obligatorios e indispensables, solo se toman en consideración los más esenciales para cubrir las necesidades cambiantes del saneamiento básico.

Del mismo modo, debemos considerar, que para llevar a adelante un proceso de administración de servicios de saneamiento básico eficiente y eficaz, se deberán trazar metas, planificar las estrategias y establecer políticas fijas, así también, activar un proceso lógico y planificado para poder inculcar planes, plazos y evidenciar productos, con el propósito principal de reducir el riesgo al fracaso, minimizando posibles errores y consolidando el éxito empresarial, enlazando los controles recurrentes de gestión en las organizaciones, sin obviar el rol principal que se juegan los colaboradores de la entidad o empresa. Asimismo, es necesario identificar y seleccionar indicadores que permitan monitorear, controlar y mejorar los ingresos de la empresas administradoras, en búsqueda de alcanzar la satisfacción del contribuyente la cual dependerá de incentivar la eficiencia y el talento humano, adecuándolos a la utilización de los recursos técnicos; por lo tanto se concluyó, que para que una empresa o entidad funcione de forma eficiente, es indispensable la aplicación de la planificación, organización, dirección y control, lo que ayudara a lograr una sociedad efectiva y económicamente definida (Salguero, 2018, p. 15).

Asimismo, para el caso particular del **Perú** mencionamos a Salhuana (2022), con su investigación de tipo básica, realizada por el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS), con un diseño cualitativo no experimental, considerando una muestra de 174 PTAR provenientes de la administración de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento SUNASS, utilizando la base de datos de la SUNASS como instrumento, del mismo modo, la revisión detallada como técnica. **Concluyo**, que a pesar de que el gobierno ha estado destinando un mayor presupuesto a los gobiernos locales y regionales en favor a la población, no se ha podido reducir significativamente las brechas del saneamiento básico, evidenciando la falta de eficiencia y eficacia en algunas instituciones del país.

De igual manera, mencionamos a Humpiri et ál. (2020) con su investigación de tipo básica, realizado a la localidad de Juliaca, considerando un diseño cuantitativo, con una muestra de 215 usuarios, utilizando la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento. **Concluyo**, que el agua potable que se viene suministrando a la localidad inmersa en la investigación se percibe un olor notable, color diferente y sabor anormal, dejando expuesto que la entidad que administra los servicios de saneamiento básico no estarían cumpliendo a cabalidad su principal función, la cual es proveer agua potable de opta calidad para el consumo humano tal como lo señala los parámetros de control de emitidas por la (SUNASS) y los LMP, asimismo, como consecuencia de la administración deficiente de la entidad, se ha evidenciado el nivel de insatisfacción poblacional en concordancia al servicio que presta la Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento SEDA Juliaca, la misma que fracciona por horas el suministro de sus servicios en toda las urbanizaciones, por lo tanto los servicios que brindan no son confiables para los usuarios de su cobertura.

Así también, mencionamos a Villena (2018), con su investigación de tipo básico no experimental, realizado a las EPS del Perú en el año 2018, con un diseño cuantitativo, considerando una muestra de 12 empresas administradoras de servicios de saneamiento básico obtenidas de un total de 50 que administra la SUNASS, utilizando la técnica de revisión de información y como instrumento la base de datos de la SUNASS. **Concluyo**, que la calidad del agua vertida

desde la fuente inicial (captación) hasta las redes primaria y secundarias de abastecimiento domiciliario debe ser una prioridad, enmarcándola de manera efectiva y estratégica para consolidar acciones hacia el desarrollo sostenible, así también, es primordial el cambio a conciencia de las políticas sanitarias de la población inculcándoles patrones de consumo estratégico fundamentado en el autocuidado de los servicios recibidos; de la misma manera la variación tecnológica de las actividades extractivas deberán consensuar y/o complementar con políticas de cuidado ambiental, teniendo un objetivo claro de buscar tecnologías ecoeficientes más confiables para la salud poblacional y del medio ambiente.

De igual forma, mencionamos a Medina et al. (2019), con su investigación de tipo básica no experimental, realizado en la comunidad de Antapata, Distrito de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas, Apurímac – entre el 2016-2019, con un diseño cuantitativo y una muestra de 30 habitantes, utilizando la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento. **Concluyo**, que existe un nivel bajo en la dotación del servicio de agua considerando un 23.3%, por lo que no hay garantía de que el agua de consumo de la comunidad de Antapata cuente con un agua para consumo de calidad, siendo un foco de contaminación y perjuicio a la salud de los consumidores, así también, en relación a las letrinas no garantizan como los desagües un buen servicio de descarga de las excretas, por lo tanto se evidencia la carencia en la localidad de los servicios básicos de saneamiento necesarios para incrementar su calidad de vida.

De igual manera, mencionamos a Gutiérrez (2019), con su investigación de tipo mixta con un enfoque cuantitativo y cualitativo, realizado al Gobierno Regional de Huánuco, con una muestra de 18 proyectos del período 2011-2015, utilizando la técnica de revisión de la información, complementándola con una encuesta de expertos y un cuestionario como instrumento. **Concluyo**, que la calidad de la gestión de ejecución y administración de los proyectos de saneamiento básico efectuadas por el gobierno regional de Huánuco, en el período 2011-2015, es deficiente; así también el Banco de proyectos del SNIP e INFOBRAS brinda información parcial de las gestiones existentes las mismas que presentan muchas restricciones a nivel del registro de los datos más

sobresalientes; del mismo modo, no cuentan con la información sobre los indicadores de gestión de proyectos en sus procesos que ayuden a generar un monitoreo mucho más eficiente.

Así también, mencionamos a Parrillo (2022), con su investigación de tipo básica cuantitativa, realizado en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Perú, con una muestra de 173 jefes de familia, utilizando la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento. **Concluyo**, que la inversión pública en servicios de agua potable y alcantarillado rural es productivo socialmente (beneficios brutos totales por liberación de recursos); así también, que los fondos públicos del estado deben relacionarse con la efectiva prestación de los servicios de saneamiento básico rural para mejorar la calidad de vidas de la población, del mismo modo, se deberá considerar las escalas de ingresos económicos de las familias y el porcentaje de pobreza de la zona para consolidar un monto de pago acorde a las posibilidades de pago de los usuarios sin perjudicar la función de operación y mantenimiento de los proyectos de saneamiento básico rural.

Asimismo, se menciona a Soto (2021), con su investigación de orientación cualitativa de tipo básica y diseño descriptivo, realizado en la Universidad Cesar Vallejo - Tarapoto, con una muestra de 10 artículos científicos que integran parte de la información bibliográfica, utilizando la técnica de revisión de información y artículos científicos, así mismo, como instrumento la escala de actitudes. **Concluyo**, que percibió documentariamente la existencia de diversas deficiencias en las gestiones administrativas, siendo esta poco eficiente y sostenible en el tiempo; así mismo, esto arrastra la poca capacidad de ejecución de proyectos de inversión, siendo necesario asegurar la eficiencia en la gestión y ejecución de proyectos de inversión, para lo cual es indispensablemente necesario acoger estrategias de gestión concordantes a las necesidades de la entidad e institución pública teniendo como finalidad la identificación oportuna de las deficiencias que inciden en la adecuada ejecución e inculcando medidas correctivas para su pronta solución.

Finalmente, mencionamos a Castillo et ál. (2020), con su investigación de tipo básico descriptivo de diseño no experimental, realizado en el distrito de Morales - Tarapoto, muestra de 157 usuarios, la técnica utilizada fue la encuesta y un cuestionario como instrumento. Concluyo, que la perspectiva sobre la calidad del servicio municipal sobre la calidad del saneamiento básico (agua y alcantarillado sanitario) y demás servicios en el distrito de Morales, por intermedio del Modelo SERVQUAL, considerando en promedio los elementos tangibles el 42.7% se evidencian AED y TED; en fiabilidad el 53.1%, capacidad de respuesta el 45.5%, seguridad el 52.7% y empatía el 48.1% mencionan que están TDA y ADA, siendo necesarias una implementación adicional a los instrumentos de gestión y administración de la entidad.

De igual forma, la investigación se ha sustentado también en diversas **teorías**, tales **como la Teoría “Y”**; porque la investigación abordo la **gestión eficiente** que es parte de trabajo de los servidores públicos; considerando que las personas pueden ir aplicándose en el trabajo con neutralidad como al momento de jugar o al descansar; asimismo, que las personas pueden autocontrolarse y procura asumir responsabilidades en su área de labores; así también que la creatividad, el ingenio y la imaginación son algo que mayoritariamente las personas poseen y pueden desarrollarlas, según McGregor (1960). Considerando que para incorporar y desarrollar una gestión eficiente administrativamente en una entidad de trabajo dependerá de las políticas implantadas en la misma y la capacidad social de los colaboradores que dan énfasis en las atenciones como servidores públicos.

De la misma manera, la investigación ha tomado en cuenta los fundamentos de la **Teoría de Gestión**; la cual abordo la implementación de estrategias para obtener los objetivos organizacionales y la motivación de los trabajadores para inculcar el desempeño en su máxima capacidad de su desarrollo potencial humano; también, se hace énfasis en los principios de racionalidad técnica y su correlación a la evolución estructural de las organizaciones en sus responsabilidades básicas, hasta llegar a considerar mayores estructuras con implicancias a la eficiente gestión y la eficiencia de los costos de producción; así también se hace referencia a los problemas de motivación y productividad

en las que se consideran las limitaciones culturales y la capacidad de autoaprendizaje de las personas (Martínez et ál., 2002)

Asimismo, la investigación ha considerado los fundamentos de la **Teoría clásica de la administración**, porque la investigación considero el proceso de **gestión eficiente**, la cual es derivada de la forma de administración de la entidad en su función colectiva; nos indica que la repartición del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, remuneración, jerarquía, orden, equidad, estabilidad y espíritu de cuerpo, son la clave básica necesaria para conseguir la eficiencia y eficacia en una organización para que esta pueda lograr un correcto funcionamiento y cumplimiento de funciones, funcionando de forma sincronizada con los elementos y áreas de la empresa, siendo los colaboradores quienes son la prioridad para el cumplimiento de dichas metas (Martin, 2019, p. 36).

Finalmente, la investigación considero los fundamentos de la **Teoría de la sostenibilidad**, la cual sostiene a la sostenibilidad en sus tres dimensiones que de análisis; la cual a considerado a la primera como la sostenibilidad técnica; la que está enfocada en condiciones prácticas, para poder realizar los trabajos encomendados, en búsqueda de ofrecer calidad de servicios así poder conseguir una aceptable conducción; del mismo modo, se considera como segunda dimensión a la sostenibilidad económica, orientada a proporcionar un servicio que garantice la eficiencia económica, mediante la evaluación de un trabajo sólido y organizado; Finalmente, se considera como tercera dimensión a la sostenibilidad social, la cual se conduce a alcanzar y garantizar la función social que sean dirigidas de manera responsable y que se brinden de manera eficiente, asimismo se pueda denotar la conformidad y confiabilidad de la población acerca del desempeño de las funciones y su trabajo de los servidores públicos (Chagua, 2019, p. 17)

De igual forma, la investigación presento **conceptos básicos** como **gestión**; la misma que tiene orígenes desde el años 1884, proviniendo de la etimológica “gesto”, procedente del latín “gestos”, la que se define como la actitud funcional o movimiento, el mismo que procede de “gerere”, la que significa ejecutar,

conducir, llevar a cabo (gestiones) y siendo sus sinónimos las palabras: gestionar, gestor y administrador, según Corominas y Pascual (1984); De la misma manera, la **gestión pública**, es definida como el conjunto de acciones relevantes por las cuales las entidades empiezan a lograr sus fines, objetivos y metas, los mismos que están definidas por las políticas gubernamentales fijadas por el poder ejecutivo (Constitución Política del Perú, 1993); según Amat (2000), define la gestión como un conjunto de decisiones y acciones que conducen a una determinada organización a buscar y alcanzar los objetivos de prosperidad y suficiencia. Por lo tanto, se entiende por gestión a la que tienen relación directa con la formulación, ejecución y control de planes estratégicos de la entidad.

De la misma manera, la investigación presento como **variable 1**; la **gestión administrativa**, haciendo referencia al proceso de guía y conducción de una entidad de manera eficaz y sostenible, teniendo como base fundamental los recursos necesarios y como metas propias a todos los resultados favorables proyectados. Por lo tanto, es una aptitud o cualidad positiva generada por una determinada empresa u organización porque en la práctica todo lo que se viene realizando se hacen con la finalidad de llegar a las metas y objetivos trazados, utilizando recursos humanos, tecnológicos, financieros, físicos, conocimientos, entre otros; mostrando la capacidad de desarrollo institucional y prioridad de solución de muchos casos complejos, siendo esta última la que conllevaría a ser una entidad competitiva (Thompson, 2009, p. 13).

Así También, a la **gestión administrativa**, se considerada una actividad significativa y relevante para una determinada organización, llevándose a cabo con la finalidad de poder organizar el esfuerzo colectivo de un grupo social, enfocándose fundamentalmente en obtener metas y objetivos que la organización se ha trazado, ayudándose primordialmente con el personal de su entorno y las herramientas funcionales de la entidad que ayuden a ejercer las labores funcionales que impliquen enrumbarse hacia el desarrollo considerando las fases de planificación, organización, dirección y control (Anzola., 2002): Según, Amador (2003), gestión administrativa es indispensable para el desarrollo de los procesos administrativos, iniciando en

las funciones principales que involucran las fases de la misma, siendo estas la planificación y organización, también se pueden incluir cargos propios de la entidad para realizar las actividades de sus funciones y control de las mismas.

Así mismo, la **gestión administrativa**, Bowen y Vaca (2015), indicaron que está fundamentada por ser el soporte administrativo de múltiples procesos de una organización, de todas las áreas de la empresa, teniendo como finalidad poder obtener resultados efectivos y así mantener ventajas competitivas que reflejan el buen funcionamiento de la organización. Del mismo modo, se considera que la gestión apoye el desarrollo funcional de la administración considerando, planear, organizar, dirigir y controlar; siendo que, la gestión es entendida como aquellas acciones que están relacionadas a trabajos o funciones dirigidas a relacionar y desarrollar objetivos que fueron establecidas anteriormente (Salgueiro, 2001, p. 22)

Igualmente, la investigación inculco la **variable 2; saneamiento básico**, referenciada como el conjunto de técnicas que permite reducir higiénicamente residuos sólidos, excretas y aguas residuales teniendo como objetivo tener un ambiente más limpio y saludable, también se puede definir como un conjunto de acciones para reducir los riesgos sanitarios y prevenir la contaminación, asimismo, se puede entender como el mejoramiento, adecuación y conservaciones de las condiciones sanitarias de fuentes naturales y sistemas de abastecimiento de agua de uso y consumo humano, considerando una reducción de la contaminación del agua que será utilizada para la vida humana y el ambiente, así también se considera la disposición sanitaria de excretas y manejo sanitario ambiental de residuos sólidos municipales (Organización Panamericana de la Salud, 2022, p. 7).

Del mismo modo, según la OMS y el Fondo de Naciones Unidas (2015), define al **saneamiento básico** como, la tecnología de más bajo costo con la finalidad de reducir y eliminar higiénicamente las excretas y aguas residuales, coberturadas a la mayoría de la población con la finalidad de mejorar o tener un medio ambiente más limpio y sano incluyendo las viviendas poblacionales; también se incluye la seguridad y privacidad para el uso de estos servicios

básicos mediante el manejo oportuno los residuos y desechos, teniendo como base fundamental minimizar y controlar las enfermedades que se pueden transmitir por medio de la contaminación y procurar en mejorar los estándares de calidad ambiental de la comunidad.

También, la Organización Mundial de la Salud (2015), define al **saneamiento básico** como las acciones esenciales que deben incluirse en una determinada localidad urbana o rural, para permitir que la población pueda morar en un ambiente más saludable. Así también se incluye; la dotación de agua para consumo humano, el manejo y disposición final adecuada de los residuos sólidos y excretas municipales, disposición sanitaria de excretas, desinfección domiciliaria del agua y manejo sanitario de los residuos sólidos municipales; considerando, mejorar las condiciones sanitarias y prevenir las enfermedades por intermedio de mejorar nuestros sistemas de saneamiento de los hogares las cuales nos permitan consumir agua limpia y eliminar las excretas evitando contaminar el medio ambiente.

Finalmente, se consideran teorías de las dimensiones aplicadas, teniendo a Hernández (2017), quien considera a la **capacidad operativa** como el uso de infraestructura y los conocimientos para realizar una determinada función con la finalidad de obtener niveles de eficiencia y productividad en la organización. Así mismo, considera a la **capacidad ejecutora** como la capacidad para proyectar y ejecutar las funciones administrativas y contables teniendo como responsabilidad de informar sobre el desarrollo y avances proyectados para cumplimiento de las metas proyectadas; (Díaz, 2015, p. 3) la **capacidad financiera** es parte de llevar a cabo inversiones o pagos para una determinada actividad, teniendo liquidez financiera y capacidad de endeudamiento para permitir cumplir con los compromisos asignados; también según Cardoso (2021), la **calidad de servicios** es considerado como un conjunto de estrategias y acciones que tratan de mejorar la calidad de servicio a los clientes, también mejorar la relación entre el consumidor y el colaborador.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio; Básica. Ya que es orientada a obtener un entendimiento más amplio y completo por intermedio de la interpretación de aspectos primordiales tales como los fenómenos de los hechos apreciables o de las interrelaciones que se establezcan entre variables (Concytec, 2018, p. 3)

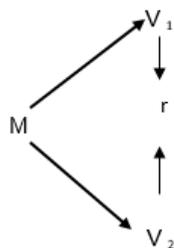
Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño **no experimental**, pues las variables no han sido adulteradas bajo ninguna situación, es decir, se ha limitado a estudiar su accionar dentro de su propio hábitat (Cabezas 2018, p. 79)

Además, posee un **enfoque cuantitativo**, porque de acuerdo a este tipo de investigaciones se tiene como finalidad obtener resultados numéricos, haciendo uso de las diferentes herramientas estadísticas que permitan contrastar las hipótesis y evaluar las teorías definidas (Hernández 2014. p. 4).

También presento un **alcance correlacional**, porque su propósito principal es conocer el nivel de alianza o correlación que se presentan entre las variables. Por lo que según las investigaciones correlacionales de tipo cuantitativa se miden el relacionamiento entre dos o más conceptos abordados. (Cortes e Iglesias, 2004, p. 21)

El diseño se esquematiza de la siguiente forma:



Donde:

- M** = Muestra
- V1** = Gestión administrativa
- V2** = Saneamiento básico
- r** = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Saneamiento básico

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

3.3.1. Población

Según Bernal (2010); población es considerada al total de las personas que poseen particulares características necesarias para cumplir con los objetivos que se persigue estudiar. (p. 160)

Para la presente investigación, la población del estudio fueron 180 personas constituida por 20 colaboradores y 160 usuarios de los servicios básicos que administra la EPS Rioja S.A. del distrito– provincia de Rioja – San Martín.

Criterios de selección

Colaboradores. Se incluyeron en primer orden a 20 colaboradores o trabajadores que laboran en la entidad administradoras de los servicios de saneamiento, entre los nombrados y los colaboradores que tengan por lo menos 3 meses de contrato con la entidad.

Usuarios. Se incluyeron a los que sean usuarios del servicio; siendo mínimo 25 personas por barrio, considerando 6 barrios; siendo un total de 160 usuarios que forman parte de la muestra general. Los barrios considerados fueron; Las Palmeras, Cascayunga, Capironal, Consuelo, Santo Cristo de Bagazan, Shahuintopata,

Exclusión:

Colaboradores: Como fase de exclusión de la investigación, se consideró excluir a los colaboradores que estén delicados de salud, imposibilitados y también a aquellos que voluntariamente no deseen participar del estudio; del mismo modo a los que se encuentren fuera de su centro de trabajo en el momento programado de la encuesta.

Usuarios: Se excluirá a los usuarios que sean menores de 18 años, adultos mayores de 70 años, así también a los que estén delicados de

salud y a aquellos que voluntariamente no deseen participar del estudio; así mismo que se encuentren fuera de su vivienda en los días programados para la encuesta.

3.3.2. Muestra

Es el subconjunto representativo que se extrae de la población total investigada; En tal sentido, la muestra representativa es aquella que por su tamaño y características semejantes a la que se considera en el conjunto, la mismas que permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido (Arias, 2012, p. 83).

La muestra considerada fue conformada por 180 pobladores entre colaboradores y usuarios del servicio; Divididos en el 11% de colaboradores y 89% de usuarios de los servicios de básicos de saneamiento del distrito de Rioja, provincia de Rioja – San Martín.

Para la presente investigación en relación a las variables gestión administrativa y saneamiento básico, ha considerado el criterio probabilístico con los siguientes datos:

Donde:

N = Total de la población – 36 000.00 habitantes según (INEI 2017)

Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

q = 0.95

p = 0.05

d = precisión o error; se utilizó el 5%.

Con la aplicación del criterio probabilístico y los datos considerados según Aguilar (2005) se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N Z^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Por lo que se ha considerado una población de 180 personas entre colaboradores y usuarios para la aplicación de las variables N°01 y N°02.

3.3.3. Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico censal, de acuerdo a Hernández (2014) en este tipo de muestreo, la preferencia de los elementos que integran la muestra no depende de una probabilidad, más bien que su elección se limita a las características que rodea la investigación o los fines que posee el autor (p. 176)

3.3.4. Unidad de análisis

Conformada por 160 usuarios del distrito de Rioja y 20 colaboradores o trabajadores de la EPS Rioja S.A, provincia de Rioja – San Martín

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

Se utilizó la encuesta; desde la proyección del estudio, es el procedimiento técnico que permite la aplicación del instrumento diseñado para compilación de la información fundamental para el desarrollo de la investigación (Baena, 2017, p. 4)

Instrumento

El instrumento utilizado fue la encuesta hacia los colaboradores o trabajadores de la EPS Rioja S.A., y los usuarios de los servicios básicos, siendo la fuente de recopilación de información sobre la gestión administrativa para poder analizar los datos obtenidos de la muestra determinada, de esa manera poder explorar, describir y explicar una serie de características proyectadas (García, 1999, p. 6); se ha considerado 17 ítems enmarcados en cuatro dimensiones proyectadas siendo estas; capacidad operativa (04 ítems), capacidad ejecutora (04 ítems), capacidad financiera (05 ítems) y calidad de servicios (03 ítems); asimismo, se consideró una escala de medición con un Intervalo de (1) Muy Malo, (2) Malo, (3) Regular, Bueno (4), Muy Bueno (5) elaborada en

concordancia y consideración a obtener el nivel de gestión administrativa de acuerdo a los objetivos trazados.

El instrumento utilizado fue la encuesta fundamentada en García (1999); la mismas que fueron aplicadas a colaboradores o trabajadores de la EPS Rioja S.A., y los usuarios de los servicios básicos, consta de 16 ítems, las cuales están divididas de acuerdo a sus tres dimensiones las cuales son: planificación (0 ítems), innovación (04 ítems), eficacia (03 ítems) y confianza poblacional (05 ítems); esta última a su vez como parte de obtener los datos básicos para el objetivo específico 03; de la mismas manera, se consideró una escala de medición con un Intervalo de (1) Muy Malo, (2) Malo, (3) Regular, Bueno (4), Muy Bueno (5) elaborada en concordancia y consideración a obtener el nivel de saneamiento básico de acuerdo a los objetivos trazados.

Validez

Según Hernández (2014), expone que la validez categoriza a una herramienta para reflejar su dominio determinado a fin de ser comprendido y medido; por los tanto, en la presente investigación se realizaron los procesamientos de validar los instrumentos aplicados, considerando criterios como: claridad, objetividad, actualizada, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia. La validación de los instrumentos se obtuvo por intermedio del juicio de entendidos, considerando la importancia y la claridad de cada ítem que comprenden los cuestionarios, las mismas que fueron seleccionadas en concordancia a la problemática que muestra la hipótesis de la investigación, estos instrumentos derivan del criterio y experiencia de dichos expertos con la finalidad de alcanzar los resultados, proyecciones, análisis y conclusiones de la investigación.

Tabla 1*Juicio de Expertos.*

Expertos	Grado académico	Aplicabilidad
Dr. Delgado Bardales José Manuel	Doctor	94%
Mg. Carlos Alberto Rojas Silva	Magister	96%
Mg. José Máximo Diaz Pinto	Magister	94%

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Según Hernández (2014), lo considera como una herramienta de cálculo que describe el nivel que se aplica de forma reiterada a los mismos sujetos en un cuerpo para producir un resultado equivalente. Por lo tanto, con la finalidad de saber el grado de confiabilidad de los cuestionarios realizados 180 personas (20 trabajadores y 160 usuarios), como muestra poblacional separadas en 2 variables, se utilizó el medio estadístico de Alfa de CROMBRACH, con el que se dictamino que los instrumentos planteados sean concebidos como válidos con el alcance de valor superior a 0.7, empleado el programa de estadística SPSS v. 26.0

Tabla 2*Valores del instrumento de Alfa de Cronbach.*

Condición	Acotación
De -0.01 a 0 De 0.01 a 0.49	No resulta Confiable, confiabilidad baja
De 0,5 al 0,75	Moderada confiabilidad
Del 0,76 al 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,90 al 1,00	Alta confiabilidad

Fuente: Soto Quiroz (2015)

Tabla 3*Esquema de confiabilidad de los instrumentos por variable.*

Variable	Alfa de Cronbach	Número de preguntas
Gestión Administrativa	0.766	16
Saneamiento Básico	0.702	17

Fuente: Procesado con software de estadística en SPSS v.26.

De la tabla 2 y 3, se concluyó que las preguntas de los instrumentos aplicados por cada variable cuentan con una “Fuerte Confiabilidad” (0.70 – 0.89). Por lo tanto, las herramientas empleadas resultaron coherentes para la aplicación de las mismas hacia la muestra del presente estudio.

Tabla 4

Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	.196	180	.000
Saneamiento Básico	.128	180	.000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación

En la tabla 4, se muestra que existe una significancia de ,000 para la gestión administrativa y 0.000 para el saneamiento básico, comprobándose que la significancia es menor al P-valor igual a 0.05 y que los datos están debidamente distribuidos. Por tal motivo, se ha aplicado el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la vinculación en las variables y sus dimensiones.

3.5. Procedimientos

Fase de recolección de datos:

El estudio se dio inicio con la recepción de la carta de solicitud hacia la institución EPS Rioja S.A., donde se plateo el desarrollo la investigación.

Luego, se procedió a la reunión de coordinación con el Gerente de la empresa prestadora de los servicios de saneamiento para explicar las causas y fines de la investigación con la finalidad de tener las facilidades oportunas para el desarrollo de la investigación. Posteriormente, se describió la realidad problemática del tema tratado en funciona a las variables a los trabajadores de la entidad, las cuales se han tomado en cuenta para el desarrollo de la investigación.

Luego a ello, se diseñaron dos cuestionarios considerando las dimensiones e indicadores por cada variable, los que serán tomados de manera directa al objeto investigado, considerando para la variable 01 unas 16 preguntas hacia la muestra poblacional conformada por trabajadores y colaboradores; así también para la variable 02 unas 17 preguntas aplicada a la misma muestra poblacional.

Fase de procesamiento de datos:

La información obtenida producto de la aplicación de las encuestas diseñadas, fueron ordenadas de acuerdo a los sectores y variables de aplicación, para posteriormente ser procesadas por medio del software estadístico SPSS. Luego se ingresó los datos resultantes en la base general realizado en el software Excel, considerando los datos obtenidos por la variable 01 y variable 02, luego se compilo las variables en un solo archivo con las sumatorias por cada pregunta de la encuesta aplicada: Finalmente fueron procesadas por medio del software estadístico SPSS Versión 26 y analizadas en función resultados obtenidos considerando los objetivos trazados en la presente investigación, luego se prosiguió a las discusiones y confrontación de los resultados para terminar en las conclusiones y sugerencias necesarias.

3.6. Método de análisis de datos

Se desarrollo mediante datos cuantitativos, los cuáles fueron procesados a través del Microsoft Excel y el programa SPSS versión 26; asimismo, para el desarrollo de la investigación se recurrió a dos técnicas de análisis, siendo estas las que se señalan a continuación: En la investigación se ha desarrollado el análisis descriptivo, la misma que nos permitió medir las frecuencias y porcentajes que muestran el estado actual de las variables. Posteriormente, para dirigirse a la solución de los objetivos que muestra la relación existente entre las variables, se ha utilizado el análisis inferencial por intermedio de programa estadístico SPSS 26, que se inició con el cálculo de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov aplicada en investigaciones ya que la muestra es mayor a 50 sujetos, seguidamente al confirmar su normalidad; se empleó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, que ayudó a obtener

el (p-valor) y el grado de relación, llegando a la solución de las hipótesis planteadas en la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación fue desarrollada en el cumplimiento de los principios éticos nacionales e internacionales; de acuerdo Matos y Espinoza (2015), nos menciona que la integridad científica no es más que la aplicación consciente y coherente de principios básicos y valores éticos en la consecución y difusión del conocimiento; por lo que se desarrolla con **autonomía**, ya que la entidad y personas que participaron de la investigación tuvieron la oportunidad de elegir voluntariamente si participar en la investigación o no formar parte de ella. **Justicia**, teniendo la misma consideración y respeto a todas las personas involucradas, de igual manera, cumpliendo con los pasos y procesos establecidos para el estudio; **beneficencia**, en búsqueda de generar el bien en beneficio de los demás; **no maleficencia**, evitando generar daños a los participantes y la entidad inmersas en la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 5

Nivel de la gestión administrativa en la EPS Rioja S.A., 2022

	Escala	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	16 - 37	00	00.00%
	Regular	38 - 59	74	41.11%
	Bueno	60 - 80	106	58.89%
	Total		30	100%

Fuente: Cuestionario de gestión administrativa aplicado a los colaboradores o trabajadores de la EPS Rioja S.A.

Interpretación

Como indica la tabla 5, el nivel obtenido en la gestión administrativa de la EPS Rioja S.A. como administradora de los servicios de saneamiento básico del distrito, es regular en 41.11% tal como lo indican 74 encuestados y consideran un nivel bueno un 58.89% tal como indican 106 encuestados de la muestra poblacional. Los datos porcentuales obtenidos en la escala de regular y bueno, están basados en que la EPS Rioja S.A., como entidad administradora de los servicios de saneamiento básico de la localidad se encuentra en proceso de implementación y/o modernización de sus funciones administrativas en cumplimiento a las normas vigentes reguladas por la SUNASS, desarrollando una planificación administrativa confiable y trabajando en el rumbo de generar un amortiguamiento económico para suplir necesidades fortuitas en caso de emergencias y mejorar la calidad del suministro que será distribuida a la poblacional.

Tabla 6*Nivel del saneamiento básico administrado por la EPS Rioja S.A., 2022*

		Rango	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	17 - 39	00	0.00%
	Regular	40 - 62	81	45.00%
	Bueno	63 - 85	99	55.00%
	Total			180

Fuente: Cuestionario de saneamiento básico aplicado a los usuarios de los servicios de saneamiento que administra la EPS Rioja S.A.

Interpretación

Como indica la tabla 6, el nivel del saneamiento básico que administra la EPS Rioja S.A., en el distrito, presenta un porcentaje intermedio de buena administración tal como lo indican los usuarios de los servicios de saneamiento básico de la localidad, teniendo un nivel regular en 45.00% tal como lo consideran 81 encuestados de la muestra poblacional; así también, consideran un nivel bueno en 55.00% según la referencia de 99 encuestados. Los datos porcentuales de mayor relevancia obtenidos, están basados a que la EPS Rioja S.A., como entidad administradora de los servicios de saneamiento básico se encuentra en proceso de implementación, ampliación y/o modernización de sus procesos de atención al usuario y manejo de los sistemas de saneamiento básico, adecuación de procesos operativos, todo esto en regulación del cumplimiento a las normas aplicadas por la SUNASS, considerando que la calidad que los servicios recibidos son aceptables de acuerdo a los límites máximos permisibles (LMP) y la gestión eficiente de sus servicios, con la que la entidad busca brindar un servicio de calidad hacia la poblacional de su cobertura.

Tabla 7

Correlación entre las dimensiones de la gestión administrativa y el saneamiento básico - EPS Rioja S.A., 2022

		Saneamiento básico	
Rho de Spearman	Capacidad operativa	Coeficiente de correlación	0.086
		Sig. (bilateral)	0.250
		N	180
	Capacidad ejecutora	Coeficiente de correlación	0.047
		Sig. (bilateral)	0.534
		N	180
	Capacidad financiera	Coeficiente de correlación	0.049
		Sig. (bilateral)	0,518
		N	180
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	0.000
		Sig. (bilateral)	0.998
		N	180

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.26

Interpretación

Como se muestra en la tabla 7; existe una correlación positiva, muy baja entre cada una de las dimensiones de la gestión administrativa y el saneamiento básico en el contexto de la EPS Rioja S.A, por cuanto, se obtuvo un coeficiente de Spearman de (Rho = 0,086, $p=0.250$ bilateral) para la capacidad operativa, un (Rho = 0,047, $p=0.534$ bilateral) para la capacidad ejecutora, un (Rho = 0,049, $p=0.518$ bilateral) para la capacidad financiera y un (Rho = 0,000, $p=0.998$ bilateral) para la calidad de servicios; todas las significancias superan el valor requerido ($p=0,05$) En consecuencia, se rechazan las hipótesis de investigación y se admiten las hipótesis nulas; es decir, no existe correlación significativa entre cada una de las dimensiones de la gestión administrativa y el saneamiento básico en el contexto de la EPS Rioja SA.

Tabla 8

Correlación entre gestión administrativa y saneamiento básico en la EPS Rioja SA - 2022

		Gestión administrativa	Saneamiento básico
Gestión administrativa	Correlación de Spearman	1	0.021
	Sig. (bilateral)		0.778
	N	180	180
Saneamiento básico	Correlación de Spearman	0.021	1
	Sig. (bilateral)	0.778	
	N	180	180

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.26

Interpretación

Como se aprecia en la tabla 8, no existe correlación significativa entre la gestión administrativa y el saneamiento básico que administra la entidad, por haberse determinado una correlación ($Rho = 0,021$, $p=0,778$ bilateral), cuya significancia es mayor que el p-valor requerido ($p=0,05$), rechazándose la hipótesis alterna y admitiéndose la hipótesis nula; es decir, existe una relación positiva muy baja, **pero no es significativa** entre la gestión administrativa y el saneamiento básico en la EPS Rioja SA, 2022

V. DISCUSIÓN

Del primer objetivo específico se identificó el nivel de gestión administrativa en la EPS Rioja S.A. – 2022, la que, mediante la aplicación del instrumento, el estado de la gestión administrativa en la entidad es regular en un 41.11% según 74 encuestados y un nivel bueno un 58.89% de acuerdo a 106 encuestados. Los datos porcentuales obtenidos se deben a que la entidad viene implementando procesos operativos, ejecutores, financieros y de calidad, los cuales se enmarcan en las normas vigentes con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas de la localidad, así también, se expresa que la población que considera una gestión administrativa regular tiende a evidenciar falencias en los procesos vigentes, por lo que la entidad deberá ir mejorando día a día sus procedimientos operativos para mejorar la calidad administradora de sus procesos y estas puedan ser ejemplos visibles hacia otras entidades similares.

De la misma manera, los objetivos proyectados sobre la gestión administrativa están en proceso de cumplimiento de las políticas públicas establecidos por los entes supervisores. En la entidad, los colaboradores reconocen la estructura organizacional y la planificación de la institución que representan, siendo esta parte de sus funciones y responsabilidades para dar agilidad y viabilidad a la documentación impartida y socializarlas a fin de cumplir objetivos, permitiendo evaluar de manera más directa las funciones que vienen realizando los colaboradores y poder sugerir mejoras en sus procesos con la finalidad de lograr el objetivo fundamental que es brindar un buen servicio a la población y que la gestión administrativa sea lo más fluida posible dentro de la entidad; así mismo, la entidad supervisora (SUNASS) incentiva al cumplimiento de los estándares que establecen las normas de saneamiento básico del país para brindar un servicio de saneamiento básico de calidad, no obstante, generar un ámbito de mayor confianza poblacional hacia sus entidades públicas administradoras de sus servicios de saneamiento básico.

Asimismo, las conclusiones del estudio a la que llegó SEDAPAL (2021), se asemeja al estudio; puesto que la gestión administrativa de los distritos de su cobertura en Lima y sus provincias es relativamente aceptable en una escala del 90% - 95%; puesto que en relación a la gestión administrativa de los servicios de saneamiento básico de la presente investigación se obtuvo un intervalos de aprobación aceptable, considerando el 55.00% de bueno y 45.00% regular, lo cual indica que sus directivas de administración siguen una planificación media; de la misma manera, el indicador de medición de las capacidades ha demostrado que la entidad administradora de los servicios no emplean metodología ambigua para la gestión y están en constante actualización de sus sistemas operativos para generar una adecuada toma de decisiones, los porcentajes obtenidos que representan entre regular y bueno, se ven plasmadas por la consideración en los procesos de actualización de sus operaciones sin desmerecer los avances progresivos que se vienen implementando en búsqueda de mejorar la administración y dotar de servicios de calidad a la población de su cobertura.

Por otro lado, no presentan una planeación administrativa que esté bien definida, porque se vienen basando en los enfoques clásicos de estrategias y gestión humanista, así mismo, respecto al nivel de gestión necesitan continuar en las mejoras de sus procedimientos administrativos al igual que en el rendimiento de sus colaboradores para el cumplimiento eficiente de sus funciones. Asimismo, tiene semejanza con la **teoría “Y”** expuesta por McGregor (1960) quien afirma que la gestión administrativa eficiente es proyectada por las personas, las mismas que pueden autocontrolarse y procurar asumir responsabilidades en su área de labores; así también incluir su creatividad, ingenio y la imaginación necesaria para mejorar sus procesos y funciones en la atención hacia la población y apoyar al logro los objetivos de la organización. Con tales similitudes, se expone que la gestión administrativa y la capacidad de servicio de los trabajadores hacia la comunidad es muy importante e indispensable en las entidades para conllevar al alcance de los objetivos previamente planteados.

Como segundo objetivo específico, se ha Identificado el nivel de saneamiento básico durante la administración de la EPS Rioja S.A. Posteriormente a la aplicación del cuestionario, las misas que eran integradas por 17 interrogantes y realizadas a una muestra poblacional integrada por colaboradores y usuarios de los servicios de saneamiento de la localidad distribuidas en 6 sectores, se conoció que el nivel saneamiento básico que está bajo la administración de la empresa prestadora de los servicios de saneamiento EPS Rioja S.A., es regular en un 45.00% considerada así por 81 encuestados y en un nivel bueno en un 55.00% especificada por 99 encuestados. Los resultados obtenidos se deben a que la entidad conoce la problemática local e implementa medidas de atención y solución lo más oportuno posible, así mismo que se encuentra en proceso de modernización de sus sistemas operativos en adherencia a la normatividad de la SUNASS, de la misma manera busca ir mejorando progresivamente de acuerdo a las capacidades logísticas que presenten sus sectores de intervención.

Como tercer objetivo específico, la cual es definir la relación entre las dimensiones de gestión administrativa y el saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022; la misma, que posteriormente a la aplicación del cuestionario y procesamiento de los datos obtenidos en campo de 180 encuestados entre colaboradores y usuarios se ha obtenido como resultado que no existe correlación entre las dimensiones de la variable gestión administrativa las cuales son: capacidad operativa, capacidad ejecutora, capacidad financiera y calidad de servicios, estos correlacionados con el saneamiento básico, por que como resultados se obtuvieron valores de significancia (alfa) mayores al valor del P estadístico que es 0.05; por lo que su correlación es muy baja y no es significativa a lo que no nos permiten realizar mayor interpretación sobre la correlación.

Así también, existe un enfoque administrativo bien definido, dado que se basan en el enfoque clásico estratégico y humanista; por lo tanto, respecto al nivel de gestión es necesario la continuidad de las mejoras en sus procedimientos administrativos al igual que en el rendimiento intelectual de sus colaboradores

o trabajadores incentivándoles a mejorar progresivamente mediante adherencia a bonificaciones y capacitaciones de acuerdo a las funciones que desarrollan. Asimismo, la investigación tiene semejanza a la **teoría clásica de la administración** expuesta por Martin (2019), quien afirma que la función colectiva nos indica que se debe incentivar a la división del trabajo, autoridad, responsabilidad, disciplina, remuneración, jerarquía, orden, equidad, estabilidad y espíritu de cuerpo para el desarrollo de las funciones personales y colectivas. De acuerdo a las similitudes, se expone que la forma de gestión administrativa es muy importante porque de ella dependerá la calidad de servicios brindados y la percepción positiva de la población y entes supervisores, siendo que las características de aumentar los rendimientos de trabajo eficiente sean progresivos y propios de los colaboradores que son los que dan realce a las acciones y formas de ver a una determinada institución.

Por otro lado, como resultado de la administración de los servicios de saneamiento básico, la investigación no se asemeja a la investigación de Medina et ál. (2019), quienes concluyeron que en comunidad de Antapata, Distrito de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas, Apurímac – entre el 2016-2019, existió un nivel bajo en la dotación del servicio de agua considerando un 23.3% malo, así también que no hay garantía de que el agua de consumo de la comunidad de Antapata sea agua para consumo humano de calidad, siendo un foco de contaminación y perjuicio a la salud de los consumidores; todo lo contrario a los datos obtenidos de la administración de los servicios de saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., teniendo como resultante un porcentaje positivo en la gestión administrativa y la operación de los sistemas a su cargo, la misma que demuestra que la población inmersa en la investigación considera positivamente los servicios suministrados por la EPS Rioja S.A.

Así también, en el objetivo general el cual fue enfocado en determinar la relación entre la Gestión administrativa y saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022. Se ha obtenido como resultado posteriormente a la aplicación del instrumento que no existe correlación entre las variables proyectadas, por que

como resultados se tiene un valor de significancia (alfa) de 0.778 siendo mayor al valor del P estadístico que es 0.05; por lo tanto, se considera una relación muy baja no significativa, en consideración de los datos estadísticos resultantes se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; así también, los resultados han dado que existe correlación muy débil porque la gestión administrativa no cumple funciones de la operación propias de los sistemas existentes, puesto que el saneamiento básico es función de campo; finalmente estos resultados obtenidos no nos permiten realizar mayor interpretación de la correlación.

Finalmente, la investigación tiene semejanza a la **teoría de la sostenibilidad** realizada por Chagua (2019), quien sostiene que la sostenibilidad está sujeta a sus tres dimensiones siendo estas; sostenibilidad técnica, sostenibilidad económica y la sostenibilidad social; guardando relación a la investigación porque la entidad desarrolla parcialmente las dimensiones antes mencionadas y se enmarcan en alinear los procesos administrativos y logísticos, por lo tanto se encuentran inmersos en el mundo globalizado de la actualización y modernización de sus procesos en búsqueda de brindar una mejor calidad de servicios a los usuarios; por lo tanto se obtuvo resultados positivos de gestión y saneamiento básico, resaltado la regularidad en la sostenibilidad, operación y mantenimiento de la entidad como administradora los servicios de saneamiento básico del distrito de Rioja.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe una relación positiva muy baja, pero, **no es significativa** entre la gestión administrativa y el saneamiento básico en la EPS Rioja SA, 2022; por cuanto, se obtuvo un $Rho = 0,021$, con $p=0,778$ bilateral, cuya significancia es superior al p-valor requerido ($p=0,05$) admitiéndose la hipótesis nula; es decir, las dimensiones de la gestión administrativa no inciden en el saneamiento básico.
- 6.2. El nivel de la gestión administrativa es bueno, según el 58.89% de apreciaciones de los encuestados, debido a que las políticas administrativas de la entidad presentan un avance en la planificación, organización, dirección y control, en búsqueda de que la operación y mantenimiento de los sistemas de saneamiento básico sean sostenibles y eficientes.
- 6.3. El nivel del saneamiento básico es bueno, según el 55% de opiniones de los encuestados, debido a que las actividades propias de la administración de los servicios de saneamiento básico de la localidad forman parte del proceso de modernización y adecuación de sus procesos.
- 6.4. Existe una correlación positiva muy baja o irrelevante entre cada una de las dimensiones de la gestión administrativa y el saneamiento básico en el contexto de la EPS Rioja SA, por cuanto, se obtuvo un ($Rho = 0,086$, $p=0.250$ bilateral) para la capacidad operativa, un ($Rho = 0,047$, $p=0.534$ bilateral) para la capacidad ejecutora, un ($Rho = 0,049$, $p=0.518$ bilateral) para la capacidad financiera y un ($Rho = 0,000$, $p=0.998$ bilateral) para la calidad de servicios; todas las significancias superan el valor requerido ($p=0,05$); conforme a la regla de decisión se admiten las hipótesis nulas; es decir, no existe correlación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y el saneamiento básico.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al Gerente General de la EPS Rioja SA, mejorar los niveles de gestión administrativa y saneamiento básico; porque las percepciones de los encuestados así lo confirman, pero, sobre todo, porque existe una correlación positiva muy baja, pero no es significativa entre dichas variables.
- 7.2. Al Gerente General de la EPS Rioja SA, seguir en la mejora de los procedimientos operacionales de la gestión administrativa para cubrir las expectativas de la población y suplir sus necesidades en los sistemas sanitarios.
- 7.3. Al Gerente General de la EPS Rioja SA, continuar con la actualización, modernización y equipamiento de sus áreas logísticas para mejorar la operación y mantenimiento de sus sistemas de saneamiento básico
- 7.4. A futuros investigadores, enmarcar los componentes de los sistemas de saneamiento básico como prioridad y vincularlas a las plantas de tratamiento de los servicios en búsqueda de obtener resultados más amplios en una determinada investigación.
- 7.5. A la población. Estar inmerso en capacitaciones que realiza la EPS Rioja SA sobre la educación sanitaria y las buenas prácticas para la sostenibilidad del suministro y mejorar su aprendizaje sobre los procesos del cuidado y buen uso de los sistemas sanitarios funcionales.
- 7.6. A futuros investigadores, considerar el saneamiento básico en futuras investigaciones puesto que es parte fundamental para desarrollar una mejor calidad de vida.

REFERENCIAS:

- Aguilar-Barojas, S., (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11 (1-2), 333-338.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48711206>
- Aquino, P. (2017). Calidad del agua en el Perú. Retos y aportes para una gestión sostenible en aguas residuales. *Derecho, Ambiente y Recursos Naturales*
<https://hdl.handle.net/11537/31191>
- Aldana, J & Marrache I. (2020). WATER AND SANITATION IN PERU: STATUS, CHALLENGES AND REFLECTIONS
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/24314/23121>
- Álvaro Luis Rivera-Contreras 2018 Evaluation of management models of rural projects of drinking water and basic sanitation implemented in the llanos de Colombia
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0012-73532018000100289
- Alza Barco, C. (2012). Sostenibilidad y subsidios en las tarifas de agua y alcantarillado de SEDAPAL: Hoja de ruta para su mejora.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13536>
- Amat, J. (2000). El control de gestión: una perspectiva de dirección. Barcelona: Ediciones Gestión 6ta ed. <https://www.casadellibro.com/libro-control-de-gestion-una-perspectiva-de-direccion-6-ed/9788480888417/874176>
- Arroyo, A & Villegas, P. (2016). Universal access to potable water: The Peruvian experience.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/14855/15397>

- Benito, B., Faura, Ú., Guillamón, M.-D., & Ríos, A.-M. (2019). The efficiency of public services in small municipalities: The case of drinking water supply. *Cities*, 93, 95–103. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.04.016>
- Cabezas, E., Naranjo, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. *Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*. [http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodología de la investigación científica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)
- Camacho (2021). Agua y corrupción en América Latina, Transparency International. https://knowledgehub.transparency.org/assets/uploads/helpdesk/ES-Water-and-corruption-in-Latin-America_2021_PR-ES.pdf
- Casas, Repullo y Campos (2003). “La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I) 2003 et al. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288>
- Castaño-Isaza, Isabel, Arango-Ospina, María, & Cárdenas-Villamizar, Diana. (2021). Factors that determine the sustainability of the basic sanitation service in Manizales, 23 (1), e8415. Epub 02 de enero de 2021. <http://www.scielo.org.co/pdf/inco/v23n1/2027-8284-inco-23-01-e8415.pdf>
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Comisión Brundtland de las Naciones Unidas (1987). Informe de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo. <https://www.un.org/es/impactoacad%C3%A9mico/sostenibilidad#:~:text=En%201987%2C%20la%20Comisi%C3%B3n%20Brundtland,mundo%20que%20buscan%20formas%20de>

Cortes, M. e Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre metodología de la Investigación (1ra ed.). Universidad Autónoma del Carmen. http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

Corominas, J. y Pascual J. A. (1984). Diccionario crítico etimológico. Madrid: Gredos. <https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/diccionario-critico-etimologico/autor/corominas-joan/>

Cortes, M. e Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre metodología de la Investigación (1ra ed.). Universidad Autónoma del Carmen. http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

CONCYTEC (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Chacón Y Kamarova (2018) Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad Vol. 39 (Nº 50). Pág. 14 <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Chagua, R. (2019) Análisis de la sostenibilidad del servicio de agua potable del sector tutacani – julio, 2018 (tesis de posgrado). Universidad Nacional Del Altiplano De Puno, Puno, Perú. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14476/Chagua_Choquegonza_Raul.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez R. (2019). agua y saneamiento: radiografía de un sector prioritario en el Perú 2019. https://www.cooperacionsuiza.pe/wp-content/uploads/2019/08/HH_stekeholders.pdf

Chiavenato (2006), Introducción a la teoría general de la administración. (7ma edición); México. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37103/AC_Rom%c3%a1n_MYDC-Lozano_ZGA-Tito_CJV_Lude%c3%b1a_GGF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dianderas Salhuana, A. (2022). EL SECTOR SANEAMIENTO. REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA, 9(2), 57-72. <https://doi.org/10.24265/iggp.2022.v9n2.05>

Douglas McGregor (1960) El Lado Humano de Las Organizaciones. <https://es.scribd.com/document/485507903/El-lado-humano-de-las-organizaciones>

García F. (1993). La encuesta. En: García M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza *Universidad Textos*, 1993; p. 141-70

Gutiérrez Leguía, B. (2019). Indicadores de Calidad para la Gestión de Ejecución de Proyectos de Saneamiento Básico, Huánuco 2011-2015. REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA, 6(1), 108-142. <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n1.06>

Hernández, J, y Martín, I. (2020). Sustainable Financing of Public Investment: Evidence for Mexico, 1990-2019. (artículo científico). Revista finanzas y política económica. México. <http://www.scielo.org.co/pdf/fype/v13n1/2248-6046-fype-13-01-43.pdf>

Humpiri, J.M., Quispe-Quispe, R., Contreras-Vargas, H.M., Casani -Cruz, M.R., Huayhua-Huamaní, E. & Zegarra-Cáceres, J. (2020). Nivel de satisfacción del servicio de agua potable en la ciudad de Juliaca, el caso de la urbanización Jorge <http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/handle/UNAJ/120>

INFORME N°072-2010-SUNASS/70 Informe sobre la Audiencia Pública en la que SUNASS presentó los proyectos de Estudio Tarifario para el cálculo de la Fórmula Tarifaria, Estructuras Tarifarias y Metas de Gestión y de Precios por Servicios Colaterales de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Rioja, Sociedad de Responsabilidad Limitada - SEDAPAR S.R.L. Magdalena, 25 de junio del 2010.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). Perú: Formas de acceso al agua y saneamiento básico. Lima: INEI. https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_junio2020.pdf

Kansara, S. (2020). Modelling the water supply service quality: a case study of the municipal corporation. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 29(1), 94. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2020.104525>

Martín, J (2019) LOS PRINCIPIOS DE FAYOL Y LAS FUNCIONES BÁSICAS DE LA EMPRESA <https://www.cerem.pe/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa#:~:text=Teor%C3%ADa%20de%20Fayol,y%20estructural%20de%20una%20organizaci%C3%B3n>

Martínez-Córdoba PJ, Raimo N, Vitolla F, Benito B. (2020) Alcanzando los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Eficiencia en el Sector de Agua Limpia y Saneamiento en España. *Sostenibilidad*. 2020; 12(7):3015. <https://doi.org/10.3390/su12073015>

Martínez Fajardo (2002) Neoinstitucionalismo y Teoría de Gestión, <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/36292/23953-87022-1-PB.pdf>

- Matos, E., & Espinoza, E. (2015). Una propuesta de orientación metodológica: para la construcción del texto científico. Ediciones Utmach http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2218-3620202000040033300009&lng=en
- Medina, y, Espinoza A. y Chunga E (2018) SANEAMIENTO BÁSICO EN LA CALIDAD DE VIDA DE FAMILIAS DE LA COMUNIDAD ANTAPATA. (2018) *Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI Trujillo-Perú.*
- Medina La Torre, Y, Espinoza Polo, F. A., & Chunga Pingo, G. E. (2019). Saneamiento básico en la calidad de vida de familias de la Comunidad Antapata. *YACHAQ*, 1(2), 27–40. <https://doi.org/10.46363/yachaq.v1i2.67>
- Montero C. (2021). Impacto de los servicios de agua y saneamiento sobre las enfermedades diarreicas en los niños de la sierra del Perú. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/9403>
- NACIONES UNIDAS. (2018). La agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: Assed, G. F., & Assed, C. F. (2021). A teoria dos leilões e o novo marco regulatório do saneamento básico brasileiro. *Revista Videre*, 13(27), 78–97. <https://doi.org/10.30612/videre.v13i27.12864>
- Oblitas L. (2020) – Servicios de agua potable y saneamiento en el Perú: beneficiarios potenciales y determinantes de éxito <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3819/1/lcw355.pdf>
- Octavio, M., & Cruz, T. (2016). The intellectual capital elemental factor for the quality of services and satisfaction of users of the provincial municipality of Puno. 1. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>

Organización Panamericana de la Salud 2022; Saneamiento básico: agua segura, disposición de excretas y manejo de la basura: Buenos Aires https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56014/OPSARG220001_spa.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Organización mundial de la salud (OMS) y el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), (2015). SANEAMIENTO BASICO, <https://www.abc.com.py/edicion-impresa/suplementos/abc-rural/saneamiento-basico-569864.html>

Parrillo W. (2022). Beneficios económicos por mejorar los servicios de saneamiento rural del distrito de taraco, región de puno – universidad nacional del altiplano, Puno – Perú. <https://doi.org/10.26867/se.2022.v11i1.127>

Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. Aglala,7(1),122-145. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89474/AC_Velasco_F%c3%81S-Franco_MVA-Carabajo_BR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pinilla y Torres (2018). Gasto público social, el acceso al agua potable y el saneamiento de las poblaciones rurales en américa latina. Problemas del Desarrollo et al. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362019000100055

Reyes, S. (2014). Optimización del Suministro de Agua Potable y Alcantarillado de Lima Norte 1, Lote 3 - Obras de Rehabilitación de Redes Secundarias de Agua Potable y Alcantarillado. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_7342fd86c7ae3997babe0b31234b313d/Description#tabnav

- Rivera A. y Contreras (2018). Evaluation of management models of rural projects of drinking water and basic sanitation implemented in the llanos de Colombia. *Universidad Nacional de Colombia*, <https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/67539>
- Rojas, F., Peñaherrera, F., Orellana, C., Castañeda, H., Armijos, L., Burbano, L., Morales, A., Rodríguez, P., Real, C., Rispo, A., Valverde, O., Alonso, A., Bianchi, F. (2019). Estrategia del Agua 2019-2022. Caracas: CAF. Retrieved from <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1455>
- Salgueiro, A. (2001). indicadores de Gestión y Cuadro de Mando. Madrid: Díaz de Santos. <https://www.editdiazdesantos.com/libros/salgueiro-anabitar-te-amado-indicadores-de-gestion-y-cuadro-de-mando-L03004921501.html?articulo=03004921201>
- SEDAPAL (2021= - El Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima S.A. – SEDAPAL Reporte de Sostenibilidad. <https://www.sedapal.com.pe/storage/objects/reporte-de-sostenibilidad-sedapal-2021-vf-version-calidad-media-20220511090106.pdf>
- Soto Arévalo, R. (2021). Eficiencia en la ejecución de proyectos de inversión. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1726-1739. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.378
- SUNASS (2019); Informe Final de Evaluación para la Continuidad en el Régimen de Apoyo Transitorio de EMAPA SAN MARTÍN S.A. 2019 https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/2_6_info_evua_emapasanmartin_2019.pdf
- SUNASS (2020); Informe de evaluación para el ingreso al régimen de apoyo transitorio de EPS RIOJA S.A 2020. <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/01/13.28-Informe-de-evaluacion-para-el-ingreso-al-RAT-de-EPS-RIOJA-S.A..pdf>

Thompson (2009) Definición de Eficiencia 10 de octubre, publicado en EQUIROZ
<https://equiroz.blogia.com/2009/101009-definici-n-de-eficiencia.php>

Unesco (2021). El Valor Del Agua: Informe Mundial de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos 2021.
<https://www.unesco.org/reports/wwdr/2021/es/node/24#:~:text=El%20agua%20es%20nuestro%20recurso,seno%20de%20las%20sociedades%20humanas.>

Villena J. (2018). CALIDAD DEL AGUA Y DESARROLLO SOSTENIBLE universidad nacional de ingeniería Publicada. 2018;35(2):304-8. doi:
[/10.17843/rpmesp.2018.352.3719.](https://doi.org/10.17843/rpmesp.2018.352.3719))

World Bank (2018). Modernization of Water Supply and Sanitation Services. Water Global Practice. Lima <https://projects.worldbank.org/en/projects-operations/project-detail/P157043>

World Water Council (2014). Problemas de agua en Latinoamérica <https://www.yumpu.com/es/document/view/26783868/problemas-de-agua-en-latinoamacrica-world-water-council>

Zegarra (2018). La gestión del agua desde el punto de vista del Nexo entre el agua, la energía y la alimentación en el Perú Estudio de caso del valle de Ica publicado en Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44219-la-gestion-agua-punto-vista-nexo-agua-la-energia-la-alimentacion-peru-estudio>

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
V1: Gestión administrativa	Es progresiva guía y dirección de los procesos, productos y servicios brindados, que están en constante mejoras secuencialmente durante el tiempo para aumentar el rendimiento y la calidad (Mallar, 2010)	La gestión administrativa se evaluará a través de sus dimensiones tales como; capacidad operativa, capacidad ejecutora, capacidad financiera y calidad de servicios en concordancia con los indicadores planteados (OTASS, 2018)	Capacidad Operativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración ▪ Cobros Tarifarios ▪ Evaluación ▪ Limitaciones 	Intervalo
			Capacidad Ejecutora	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contingencia ▪ Mantenimiento ▪ Aplicación de sistemas ▪ Capacitación sanitaria 	
			Capacidad Financiera	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Saldo financiero ▪ Mejoras Financieras ▪ Contingencia 	
			Calidad de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoras ambientales ▪ Calidad de servicios 	
V2: Saneamiento básico	Como un conjunto de técnicas que permite reducir higiénicamente residuos sólidos, excretas y aguas residuales con la finalidad de tener un ambiente más limpio (OPS, 2022).	El Saneamiento básico administrado por la EPS Rioja S.A., de la entidad será evaluada a través de sus dimensiones tales como; rendimiento, equilibrio y previsión, en concordancia con los indicadores planteados (OMS, 2015).	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajos de reparaciones ▪ Horarios de atención ▪ Difusión de comunicados ▪ Administración 	Intervalo
			Innovación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modernización ▪ Cobros tarifarios ▪ Tecnologías utilizadas 	
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención al usuario ▪ Solución de problemas ▪ Suministro de servicios. 	
			Confianza Población	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad de servicios ▪ Confianza ▪ Nivel de gestión ▪ Supervisión y control 	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
<p><u>GENERAL:</u> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022?</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u> i) ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de la EPS Rioja S.A., 2022? ii) ¿Cuál es el nivel del saneamiento básico administrado de la EPS Rioja S.A., 2022? iii) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de gestión administrativa y el saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022?</p>	<p><u>GENERAL:</u> Determinar la relación entre la Gestión administrativa y saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u> i) Identificar el nivel de gestión administrativa de la EPS Rioja S.A., 2022 ii) Identificar el nivel del saneamiento básico administrado de la EPS Rioja S.A., 2022 iii) Definir la relación entre las dimensiones de gestión administrativa y el saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022.</p>	<p><u>GENERAL</u> Hi; Existe relación entre la gestión administrativa y saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022.</p> <hr/> <p><u>ESPECIFICAS</u> H1; El nivel de gestión administrativa de la EPS Rioja S.A., 2022, es bueno. H2; El nivel de saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022, es bueno. H3; Existe relación significativa entre las dimensiones de gestión administrativa y saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022.</p>	<p><u>TÉCNICA:</u> Encuesta</p> <p><u>INSTRUMENTOS:</u> Cuestionario. Revisión de información</p>

Fuente: Elaboración propia del autor



Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO REALIZADO A 180 PERSONAS ENTRE COLABORADORES Y USUARIOS PARA CONOCER SU PERCEPCIÓN SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EPS RIOJA

VARIABLE – Gestión administrativa

CUESTIONARIO N°01

Fecha de recolección:/...../.....

Estimado contribuyente, la presente ficha de encuesta es para el desarrollo de una investigación científica, la cual tiene como objetivo recoger el nivel de **GESTIÓN ADMINISTRATIVA** actual de la EPS Rioja S.A, en la administración de los servicios de saneamiento básico del distrito de Rioja, 2022; Se guardará total confidencialidad en los resultados, por ello se requiere que marque su respuesta con total responsabilidad y sinceridad considerando la escala establecida que se detalla a continuación:

Escala de Nivel	
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Muy malo	1

Acepta continuar con el llenado del presente cuestionario: Si () No ()

Interrogantes	Escala				
	Muy Malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy Bueno (5)
Interrogantes de la dimensión – Capacidad Operativa.					
1. ¿Cómo considera usted la capacidad operativa de la institución, en la administración de los servicios de saneamiento básico de la localidad?					
2. ¿Cómo califica usted la capacidad de cobro tarifario de servicios de la institución, hacia la población de la localidad?					
3. ¿Cuál es tu valoración sobre el nivel de saneamiento básico que la EPS brinda a la población de la localidad?					
4. ¿Cómo cree usted que la institución, sobrelleva las limitaciones que presenta en la administración de los servicios de saneamiento de la localidad?					

Interrogantes de la dimensión – Capacidad Ejecutora.					
5. ¿Cómo considera usted que la institución, actúa ante eventos fortuitos en los sistemas a su cargo?					
6. ¿Cómo califica usted que la institución, realiza el mantenimiento de los sistemas a su cargo?					
7. ¿Cuál es tu valoración de la capacidad de ejecución o ampliación de servicios de saneamiento básico en los sectores de la localidad?					
8. ¿Cómo califica usted que la institución desarrolla sus capacitaciones a los colaboradores y contribuyentes?					
Interrogantes de la dimensión – Capacidad Financiera.					
9. ¿Cómo califica usted la capacidad financiera de la institución para la administración de los sistemas a su cargo?					
10. ¿Cómo considera usted el saldo financiero que presenta la institución?					
11. ¿Cuál es tu valoración sobre cómo la institución, realiza mejoras en los sistemas a su cargo?					
12. ¿Cómo califica usted la capacidad de amortiguamiento de agua potable de la EPS Rioja en épocas de verano para abastecer a la población?					
13. ¿Cómo califica usted la gestión de prevención administrativa para los usuarios de saneamiento que brinda la institución?					
Interrogantes de la dimensión – Calidad de Servicios.					
14. ¿Cómo considera usted las mejoras ambientales que realiza la institución, en la administración de los servicios de saneamiento de la localidad?					
15. ¿Cómo considera usted la calidad de los servicios de agua potable que brinda la EPS Rioja?					
16. ¿Cómo considera usted la calidad de los servicios de alcantarillado sanitario que brinda la EPS Rioja?					

Fuente: Elaboración propia del autor



Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO REALIZADO A 180 PERSONAS, CONFORMADA POR COLABORADORES Y USUARIOS PARA CONOCER SU PERCEPCIÓN SOBRE EL NIVEL DEL SANEAMIENTO BÁSICO QUE ADMINISTRA LA EPS RIOJA.

VARIABLE – Saneamiento básico

CUESTIONARIO N°02

Fecha de recolección:/...../.....

Estimado colaborador, la presente ficha de encuesta es para el desarrollo de una investigación científica, la cual tiene como objetivo recoger el nivel de administración del **SANEAMIENTO BÁSICO** actual que brinda la EPS Rioja S.A, 2022; Se guardará total confidencialidad en los resultados, por ello se requiere que marque su respuesta con total responsabilidad y sinceridad considerando la escala establecida que se detalla a continuación:

Escala de Nivel	
Muy Bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Muy malo	1

Acepta continuar con el llenado del presente cuestionario: Si () No ()

Interrogantes	Escala				
	Muy Malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy Bueno (5)
Interrogantes de la dimensión: Planificación					
1. ¿De qué manera califica usted la planificación de la EPS Rioja para ejecutar sus acciones de mantenimiento de los sistemas a su cargo?					
2. ¿De qué manera califica usted la planificación de la EPS Rioja para realizar las acciones de lectura de medidores y cortes de los servicios que se brindan?					
3. ¿Cómo evalúa usted la planificación de horarios establecidos para la atención al cliente de la EPS Rioja?					
4. ¿De qué manera califica usted la información que recibe a través de los medios de comunicación por parte de la EPS Rioja?					

5. ¿Cómo evalúa usted la planificación de cortes de los servicios de agua potable de la EPS Rioja?					
Interrogantes de la dimensión: Innovación					
6. ¿Cómo calificaría usted la modernización de maquinarias que está implementando la EPS Rioja?					
7. ¿Cuál sería para usted su nivel de calificación sobre la modernización tecnológica que se está implementando para atención al cliente en la EPS Rioja?					
8. ¿Cómo considera usted el nivel de las tecnologías que usa la EPS Rioja, para el cobro de los servicios?					
9. ¿Cómo considera usted el uso actual de tecnologías por parte de la EPS Rioja, para difusión de las orientaciones necesarias?					
Interrogantes de la dimensión: Eficacia					
10. ¿De qué manera califica usted la atención al usuario que realiza la EPS Rioja?					
11. ¿Cuál es tu valoración de nivel sobre la solución de problemas en los sistemas que realiza la EPS Rioja?					
12. ¿Cuál sería el nivel de calificación que tiene usted sobre los servicios de agua potable que brinda la EPS Rioja?					
Interrogantes de la dimensión: Confianza Poblacional					
13. ¿Qué nivel de confianza considera usted tener sobre los servicios de agua potable que le brinda la EPS Rioja?					
14. ¿Qué nivel de confianza considera usted tener sobre los servicios de alcantarillado sanitario que le brinda la EPS Rioja?					
15. ¿Cuál es su nivel de confianza que considere usted sobre los trabajadores que laboran en la EPS Rioja?					
16. ¿Según tu percepción cuál es el nivel de confianza que considere usted sobre la gestión administrativa desarrollada por la EPS Rioja?					
17. ¿Según su consideración, que nivel de confianza considera usted sobre la supervisión que le realiza la SUNASS 1 vez por año a la EPS Rioja?					

Fuente: Elaboración propia del autor

Validación de los instrumentos de investigación



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir Gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Chuquimbalqui Pulce Yhoel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENA (4) MUY BUENO (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7 = Excelente

Tarapoto, 13 de noviembre de 2022



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar el estado actual del Saneamiento Básico
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Chuquimbalqui Pulce Yhoel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENA (4) MUY BUENO (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Saneamiento Básico				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Saneamiento Básico.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Saneamiento Básico					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

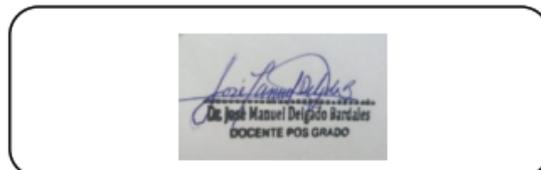
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7 = Excelente

Tarapoto, 13 de noviembre de 2022



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Díaz Pinto José Maximo
 Institución donde labora : Consorcio Nueva Cajamarca
 Especialidad : Gestión Ambiental
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir Gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Chuquimbalqui Pulce, Yhoel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENA (4) MUY BUENO (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

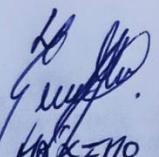
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.7 = Excelente**

Nueva Cajamarca 14 de noviembre de 2022


 NO. JOSÉ MAXIMO DÍAZ PINTO.
 Sello personal y firma
 CI: 203744



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Díaz Pinto José Maximo
 Institución donde labora : Consorcio Nueva Cajamarca
 Especialidad : Gestión Ambiental
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir Saneamiento Básico
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Chuquimbalqui Pulce, Yhoel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENA (4) MUY BUENO (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Saneamiento Básico				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Saneamiento Básico				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Saneamiento Básico					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						47

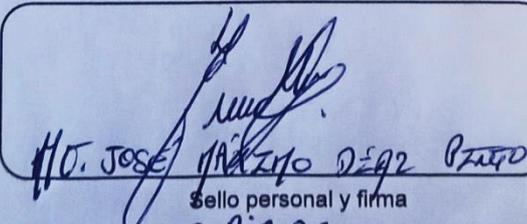
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7 = Excelente

Nueva Cajamarca 14 de noviembre de 2022


 Mg. JOSÉ MÁXIMO DÍAZ PINTO.
 Sello personal y firma
 CIP: 203744



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Rojas Silva Carlos Alberto
 Institución donde labora : Consorcio Nueva Cajamarca
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir Gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Chuquimbalqui Pulce, Yhoel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENA (4) MUY BUENO (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.8 = Excelente**

Nueva Cajamarca 15 de noviembre de 2022


 Mg. Carlos Alberto Rojas Silva
 CIP: 40896

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Rojas Silva Carlos Alberto
 Institución donde labora : Consorcio Nueva Cajamarca
 Especialidad : Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir Saneamiento Básico
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Chuquimbalqui Pulce, Yhoel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY MALO (1) MALO (2) REGULAR (3) BUENA (4) MUY BUENO (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Saneamiento Básico				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Saneamiento Básico					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Saneamiento Básico					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8 = Excelente

Nueva Cajamarca 15 de noviembre de 2022


 Mg. Carlos Alberto Rojas Silva
 CIP.º 40896

Sello personal y firma

Índice de Confiabilidad

Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{S_i}{S_x} \right)$$

Donde

- α : Coeficiente de confiabilidad (Alpha de Cronbach).
K: Número de Ítems.
 s^2_d : Varianza de diferencia de los puntajes impares y pares.
 s^2_t : varianza de escala.

Variable: Gestión administrativa

$$\alpha = \frac{16}{16-1} (1 - 4.47672/ 15.89580)$$

$$\alpha = \frac{16}{16-1} (0.718371) \quad \alpha = 0.766$$

Variable: Saneamiento Básico

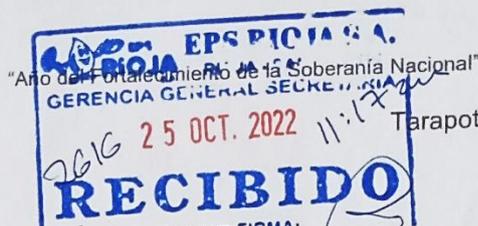
$$\alpha = \frac{17}{17-1} (1 - 7.93324/ 23.35737)$$

$$\alpha = \frac{17}{17-1} (0.6603538) \quad \alpha = 0.702$$

Constancia de ingreso documentario y autorización para la ejecución de la investigación.

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Tarapoto, 24 de octubre del 2022

SEÑOR
CPC GILMER ENRIQUE CARRIÓN PANAYFO,
GERENTE GENERAL DE EPS RIOJA SA.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio.

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: **24 DE OCTUBRE DEL 2022.**

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : **Yhoel Chuquimbalqui Pulce**
- 2) Programa de estudios : **Maestría**
- 3) Mención : **Gestión Pública**
- 4) Ciclo de estudios : **III ciclo**
- 5) Título de la investigación : **“Gestión Eficiente y Sostenibilidad en los servicios básicos de saneamiento (agua y alcantarillado sanitario) del distrito de Rioja, Provincia de Rioja, San Martín, 2022”.**
- 6) Asesor : **Dr. Renán Saavedra Sandoval.**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva **autorizar la realización de la investigación** en la institución que usted dirige; así como también, **autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación**, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Atentamente,



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
Jefa de la Unidad de Posgrado
UCV – TARAPOTO

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

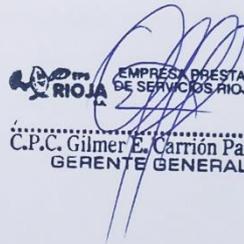
EL QUE SUSCRIBE:

GERENTE GENERAL DE LA EPS RIOJA S.A:

Hace constar que, el estudiante del programa académico de maestría en Gestión Pública – UCV, Filial Tarapoto, **Yhoel Chuquimbalqui Pulce**, identificado con **DNI N°47244639**, se encuentra autorizado para realizar la investigación de su tesis titulada “**Gestión administrativa y saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022**”.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que considere conveniente.

Rioja, 07 de noviembre de 2022.



EMPRESA PRESTADORA
DE SERVICIOS RIOJA S.A.
C.P.C. Gilmer E. Carrion Panayfo
GERENTE GENERAL



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20450124177
EPS RIOJA S.A	
Nombre del Titular o Representante legal:	
CPC GILMER ENRIQUE CARRIÓN PANAYFO	DNI: 42002228

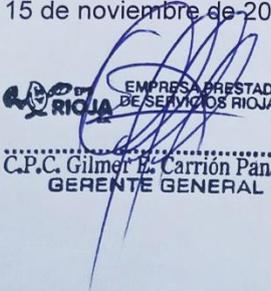
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Yhoel Chuquimbalqui Pulce	DNI: 47244639

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Rioja, 15 de noviembre de 2022.


EMPRESA PRESTADORA
DE SERVICIOS RIOJA S.A.
C.P.C. Gilmer E. Carrión Panayfo
GERENTE GENERAL

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

BASE DE DATOS

BASE DE DATOS VARIABLE 01: GESTIÓN ADMINISTRATIVA																					
PREGUNTAS	Preg. 01	Preg. 02	Preg. 03	Preg. 04		Preg. 05	Preg. 06	Preg. 07	Preg. 08		Preg. 09	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13		Preg. 14	Preg. 15	Preg. 16		Puntaje TOTAL
N° DE ENCUESTAS	Capacidad Operativa					Capacidad Ejecutora					Capacidad Financiera						Calidad de Servicios				
1	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	5	5	4	4	3	21	5	4	5	14	66
2	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	5	3	4	2	18	3	4	2	9	54
3	4	4	5	4	17	4	2	3	4	13	4	5	4	4	4	21	3	4	4	11	62
4	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	64
5	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	3	4	4	11	61
6	3	4	2	4	13	4	3	2	4	13	4	3	3	5	4	19	4	5	4	13	58
7	2	4	4	3	13	3	4	3	4	14	4	4	3	3	3	17	3	5	2	10	54
8	3	3	4	3	13	4	3	4	3	14	3	3	4	2	4	16	3	4	4	11	54
9	4	4	5	3	16	4	2	3	3	12	4	3	3	2	4	16	3	5	3	11	55
10	4	3	2	2	11	3	3	5	2	13	4	4	4	5	2	19	3	4	4	11	54
11	4	4	4	3	15	5	5	5	3	18	5	5	5	4	4	23	5	5	4	14	70
12	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	5	3	4	5	4	21	4	5	3	12	65
13	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	5	4	3	4	4	20	4	4	4	12	66
14	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	4	3	3	3	4	17	3	4	3	10	54
15	4	4	5	5	18	4	5	3	5	17	4	4	5	4	3	20	4	4	3	11	66
16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	3	4	4	2	17	4	5	4	13	63
17	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	4	2	3	4	3	16	3	4	2	9	52

18	5	4	4	4	17	5	4	2	4	15	5	3	4	5	4	21	4	4	3	11	64
19	4	4	3	4	15	4	4	3	3	14	3	3	4	4	4	18	4	3	4	11	58
20	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	4	4	3	4	3	18	4	4	4	12	59
21	4	3	4	4	15	2	4	3	3	12	3	3	3	4	2	15	3	4	3	10	52
22	5	4	4	4	17	3	2	5	4	14	4	4	4	4	5	21	4	5	4	13	65
23	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	3	3	3	4	2	15	3	4	2	9	53
24	4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	4	5	4	4	4	21	4	5	3	12	67
25	4	2	3	4	13	4	4	3	4	15	4	4	3	3	4	18	4	4	3	11	57
26	2	3	4	4	13	2	3	3	4	12	2	3	4	4	3	16	3	4	3	10	51
27	4	3	4	4	15	4	5	3	4	16	4	3	4	4	4	19	3	4	4	11	61
28	2	2	3	3	10	2	3	2	3	10	2	2	3	4	4	15	2	4	2	8	43
29	3	2	3	4	12	2	3	2	3	10	2	2	3	3	3	13	2	4	3	9	44
30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	12	63
32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
33	4	3	4	5	16	4	4	4	5	17	4	3	3	4	4	18	4	3	5	12	63
34	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	4	3	4	4	4	19	4	2	4	10	59
35	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	3	4	4	11	61
36	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	19	4	3	4	11	60
37	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	5	4	13	63
38	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	3	3	4	18	2	3	4	9	58
39	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	3	4	4	19	4	2	4	10	59
40	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	63
41	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
42	2	2	3	3	10	3	2	4	4	13	3	4	4	4	5	20	4	4	4	12	55
43	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	65

44	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	64
45	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	4	18	2	3	4	9	59
46	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
47	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	3	3	4	4	18	4	4	4	12	59
48	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	12	63
49	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
50	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	3	4	4	19	3	2	4	9	59
51	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	63
52	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
53	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	2	3	4	9	59
54	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	65
55	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	65
56	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	3	4	3	4	18	4	2	4	10	58
57	4	4	3	4	15	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
58	4	3	4	4	15	4	2	3	4	13	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	59
59	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	3	4	4	4	17	4	3	3	10	59
60	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
61	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	12	62
62	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	5	4	4	20	3	2	3	8	59
63	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
64	3	2	3	4	12	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	59
65	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	11	63
66	3	3	3	4	13	4	4	5	4	17	4	3	3	4	4	18	4	4	3	11	59
67	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	66
68	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	18	3	2	4	9	59
69	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
70	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	65

71	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	3	4	3	4	18	4	3	4	11	58
72	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	4	4	4	4	2	18	4	3	4	11	59
73	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	63
74	4	2	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	2	4	9	59
75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
76	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	65
77	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
78	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	4	4	2	4	4	18	4	4	4	12	58
79	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
80	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
81	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	3	3	10	59
82	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	65
83	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
84	3	3	3	4	13	4	5	4	4	17	4	3	4	4	4	19	4	2	4	10	59
85	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
86	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	3	3	4	4	17	3	3	4	10	58
87	2	3	3	4	12	4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	19	3	5	4	12	58
88	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
89	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	12	63
90	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	4	4	4	4	4	20	3	2	4	9	59
91	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
92	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	63
93	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	2	3	4	9	59
94	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	5	4	4	21	4	5	4	13	67
95	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	65
96	3	3	4	4	14	4	5	4	4	17	4	4	3	3	4	18	3	3	4	10	59
97	2	3	3	3	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	59

98	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	65
99	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
100	3	4	4	4	15	4	2	4	4	14	4	2	3	4	4	17	4	4	4	12	58
101	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	63
102	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	18	3	3	4	10	58
103	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
104	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
105	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	3	4	4	18	3	3	4	10	59
106	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	65
107	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
108	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	5	3	4	4	20	2	3	4	9	58
109	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
110	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	65
111	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3	4	19	3	2	4	9	59
112	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
113	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	62
114	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
115	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	63
116	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	63
117	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	3	4	19	2	3	4	9	59
118	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	4	3	4	3	16	3	3	4	10	58
119	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	65
120	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	21	2	4	4	10	64
121	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	2	3	3	8	59
122	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	65
123	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	63
124	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64

125	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	62
126	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	3	4	4	18	4	3	4	11	59
127	2	3	3	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	4	10	58
128	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	3	4	9	59
129	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
130	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	2	4	4	4	18	2	3	4	9	59
131	3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	19	3	4	4	11	58
132	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	65
133	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
134	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	66
135	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	2	3	4	9	59
136	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	65
137	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
138	4	4	4	4	16	4	2	4	4	14	2	4	4	4	4	18	3	4	4	11	59
139	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	4	3	3	4	4	18	3	4	4	11	58
140	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
141	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	65
142	4	2	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	62
143	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	4	4	5	4	4	21	2	3	3	8	59
144	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	65
145	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
146	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	65
147	2	3	4	4	13	4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	19	3	4	4	11	58
148	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	4	4	4	4	18	4	4	4	12	62
149	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
150	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	4	4	18	2	3	4	9	56
151	2	2	3	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	59

152	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	11	64
153	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	4	5	4	13	66
154	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
155	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
156	4	2	4	4	14	2	2	4	4	12	4	2	4	4	4	18	4	4	4	12	56
157	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
158	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	3	4	4	4	19	3	2	4	9	59
159	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
160	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	19	4	4	3	11	60
161	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	5	4	4	21	4	5	4	13	67
162	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	65
163	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
164	4	2	4	4	14	4	2	4	4	14	4	3	4	4	4	19	4	4	4	12	59
165	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
166	2	2	3	4	11	4	4	2	4	14	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	58
167	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	67
168	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
169	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
170	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	3	3	4	17	3	4	4	11	59
171	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	4	4	4	19	2	3	3	8	58
172	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
173	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	4	19	2	3	4	9	58
174	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	65
175	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	65
176	3	2	3	4	12	3	5	3	4	15	4	5	4	4	4	21	4	3	4	11	59
177	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	64
178	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	2	4	3	4	17	4	3	4	11	58

179	4	3	2	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	3	4	4	11	59
180	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	65

BASE DE DATOS VARIABLE 02: SANEAMIENTO BASICO																						
PREG.	Preg. 01	Preg. 02	Preg. 03	Preg. 04	Preg. 05		Preg. 06	Preg. 07	Preg. 08	Preg. 09		Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12		Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15	Preg. 16	Preg. 17		Punt. TOTAL
N° DE ENC.	Planificación						Innovación					Eficacia				Confianza Poblacional						
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	4	4	5	13	5	4	5	4	4	22	72
2	2	1	3	2	3	11	4	4	4	3	15	4	3	4	11	3	3	3	4	3	16	53
3	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	15	4	4	3	11	4	4	4	3	4	19	64
4	4	3	3	3	4	17	1	3	3	4	11	3	2	4	9	4	4	4	3	4	19	56
5	3	4	4	4	4	19	3	2	3	3	11	4	4	4	12	4	2	3	4	3	16	58
6	4	3	4	5	3	19	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	3	4	4	4	19	65
7	4	4	5	4	3	20	3	4	4	3	14	4	3	3	10	4	3	4	3	3	17	61
8	3	3	4	3	3	16	4	4	5	4	17	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20	62
9	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17	5	3	4	12	5	4	4	4	2	19	68
10	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	13	5	4	4	13	4	4	5	4	4	21	67
11	2	3	3	2	3	13	3	2	4	3	12	3	2	2	7	3	3	4	3	1	14	46
12	4	4	4	4	3	19	2	3	5	4	14	4	2	4	10	3	2	4	4	2	15	58
13	4	3	3	3	3	16	1	3	3	3	10	4	3	3	10	4	3	4	3	3	17	53
14	3	4	3	4	3	17	4	3	5	3	15	3	2	4	9	4	3	3	4	3	17	58

15	4	4	4	5	4	21	3	3	4	4	14	4	3	4	11	3	3	1	3	2	12	58	
16	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	5	4	4	4	4	21	69
17	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	3	3	3	3	3	16	59
18	4	4	4	5	3	20	1	2	5	4	12	4	3	4	11	4	2	4	4	4	4	18	61
19	3	3	3	3	1	13	4	4	4	4	16	3	3	2	8	3	4	3	3	1	14	51	
20	2	1	4	2	3	12	3	4	4	3	14	1	2	4	7	4	3	4	4	3	18	51	
21	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	20	5	3	5	13	5	4	4	4	5	22	78	
22	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	17	4	2	4	10	4	3	4	4	3	18	64	
23	3	4	4	4	3	18	4	3	4	4	15	4	2	4	10	4	3	4	4	3	18	61	
24	4	4	4	3	3	18	3	3	4	3	13	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19	62	
25	2	3	3	4	2	14	3	4	4	3	14	1	2	4	7	4	4	3	3	2	16	51	
26	3	4	4	5	4	20	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	4	3	19	66	
27	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	15	4	3	4	11	4	4	4	3	4	19	64	
28	4	4	4	3	4	19	4	4	5	4	17	5	3	4	12	4	4	4	4	3	19	67	
29	3	3	4	3	3	16	1	3	5	3	12	3	2	4	9	4	2	1	3	3	13	50	
30	4	3	3	4	3	17	3	4	5	4	16	5	3	4	12	4	3	4	3	3	17	62	
31	2	3	3	4	1	13	3	3	4	3	13	4	2	4	10	4	3	4	3	3	17	53	
32	4	4	4	5	3	20	4	4	4	4	16	5	3	4	12	4	5	4	4	4	21	69	
33	4	4	5	3	3	19	3	3	4	4	14	4	5	4	13	4	4	4	4	3	19	65	
34	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	13	4	2	3	9	4	4	4	4	2	18	56	
35	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17	5	4	4	13	4	3	4	4	4	19	70	
36	3	1	4	2	3	13	1	2	4	3	10	3	2	3	8	3	1	3	3	1	11	42	
37	4	3	4	3	4	18	4	5	4	4	17	4	3	4	11	4	4	4	4	3	19	65	

38	4	3	4	4	5	20	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	4	3	4	3	18	67
39	4	4	5	3	3	19	4	4	5	4	17	5	4	4	13	4	3	4	4	4	19	68
40	4	4	4	4	4	20	3	4	5	4	16	4	2	4	10	4	4	4	3	2	17	63
41	4	4	4	5	3	20	4	4	3	3	14	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18	64
42	2	2	3	4	4	15	4	5	5	4	18	1	4	3	8	3	3	3	3	2	14	55
43	2	2	3	4	2	13	3	3	4	4	14	4	4	4	12	3	2	4	4	4	17	56
44	2	2	3	3	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	4	4	3	2	17	57
45	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	2	3	9	4	4	5	4	3	20	64
46	4	3	4	4	3	18	4	4	5	4	17	4	4	4	12	3	4	4	3	4	18	65
47	4	4	4	3	4	19	4	5	4	4	17	5	4	4	13	4	3	4	2	3	16	65
48	2	3	3	4	4	16	4	3	5	4	16	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20	63
49	4	4	5	4	4	21	4	3	4	3	14	4	3	4	11	5	4	3	4	3	19	65
50	3	2	4	3	3	15	4	4	5	4	17	4	3	4	11	4	4	4	4	3	19	62
51	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	3	4	4	2	17	63
52	4	2	4	4	4	18	4	5	4	4	17	4	3	4	11	4	4	4	3	4	19	65
53	4	4	4	5	4	21	4	3	5	5	17	4	2	4	10	5	4	3	3	1	16	64
54	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	16	5	3	4	12	4	3	5	4	4	20	65
55	2	2	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	11	4	4	4	4	3	19	60
56	4	3	4	4	4	19	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18	66
57	4	4	4	3	4	19	3	3	5	2	13	4	4	4	12	4	3	4	4	2	17	61
58	3	3	3	4	3	16	1	2	5	3	11	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	58
59	2	4	4	3	3	16	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	3	3	18	63
60	4	5	4	4	4	21	4	5	3	4	16	4	3	3	10	4	4	4	3	2	17	64

61	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	2	3	4	4	17	67
62	3	3	4	4	4	18	4	5	5	4	18	4	2	4	10	4	3	4	4	2	17	63
63	4	4	4	3	4	19	4	4	5	3	16	4	3	4	11	4	4	5	3	4	20	66
64	2	2	3	3	4	14	4	4	4	4	16	1	3	3	7	4	4	4	4	4	20	57
65	4	4	4	4	5	21	4	3	4	5	16	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19	68
66	3	3	4	4	4	18	3	2	4	3	12	3	4	4	11	4	3	4	3	2	16	57
67	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	2	4	10	4	4	5	4	4	21	66
68	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	3	4	4	3	18	62
69	2	2	4	4	3	15	4	5	4	4	17	4	2	4	10	4	4	4	3	4	19	61
70	3	3	4	4	4	18	3	3	5	3	14	3	3	4	10	5	4	4	4	4	21	63
71	4	4	4	3	4	19	3	4	5	3	15	4	2	4	10	4	3	4	4	2	17	61
72	3	1	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	3	2	17	61
73	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	5	4	4	21	66
74	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	3	4	4	2	17	63
75	4	2	3	4	2	15	4	4	5	4	17	3	2	4	9	5	4	4	4	4	21	62
76	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	3	4	19	66
77	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	3	4	3	18	64
78	3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	14	4	3	4	11	4	3	4	4	2	17	59
79	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	16	4	2	4	10	4	4	5	4	2	19	63
80	3	2	3	3	3	14	4	4	4	3	15	3	2	3	8	4	4	4	3	4	19	56
81	4	4	4	3	4	19	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	67
82	4	4	4	4	4	20	1	2	4	4	11	4	2	4	10	4	3	3	3	1	14	55
83	4	3	4	4	4	19	3	4	5	4	16	3	3	4	10	5	4	4	4	3	20	65

84	4	4	4	5	3	20	3	3	3	3	12	4	4	5	13	4	3	4	4	3	18	63
85	3	4	3	2	3	15	3	4	4	4	15	4	2	4	10	4	4	5	4	4	21	61
86	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	14	4	4	4	12	3	2	1	4	2	12	57
87	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20	64
88	4	2	3	4	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	10	3	3	3	4	4	17	58
89	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	4	4	3	4	19	65
90	4	4	5	5	4	22	4	4	5	4	17	1	2	4	7	4	4	4	4	4	20	66
91	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	15	4	3	4	11	4	4	4	4	3	19	63
92	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	16	4	3	4	11	5	4	4	3	4	20	65
93	3	3	3	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	5	13	4	3	3	4	4	18	65
94	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	2	18	66
95	3	3	3	4	4	17	3	4	3	4	14	4	3	4	11	4	4	4	3	4	19	61
96	4	4	4	3	4	19	4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19	64
97	3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	16	4	2	3	9	4	4	5	4	3	20	65
98	4	3	3	4	4	18	3	4	4	4	15	3	3	4	10	3	2	3	4	1	13	56
99	3	1	3	3	4	14	1	2	5	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19	57
100	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	2	4	10	4	4	4	3	3	18	65
101	3	4	4	2	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	65
102	4	2	4	4	3	17	4	4	4	3	15	3	4	5	12	4	3	4	4	3	18	62
103	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20	67
104	3	3	4	4	4	18	4	2	4	4	14	4	4	4	12	3	3	5	4	2	17	61
105	4	3	4	4	4	19	3	4	5	4	16	3	3	4	10	4	4	4	4	4	20	65
106	3	4	4	4	5	20	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19	68

107	4	3	4	3	4	18	4	5	4	4	17	4	2	4	10	4	3	4	3	4	18	63
108	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	14	4	4	5	13	5	4	4	4	3	20	67
109	4	4	4	4	5	21	4	3	4	3	14	3	2	4	9	4	4	4	4	3	19	63
110	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	15	3	4	4	11	4	3	3	4	2	16	61
111	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	65
112	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	3	4	4	3	18	67
113	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	2	4	10	3	4	4	4	4	19	64
114	3	2	3	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	5	13	4	4	3	3	1	15	59
115	3	3	4	2	4	16	4	4	3	4	15	4	3	4	11	3	3	4	4	4	18	60
116	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	4	4	3	19	67
117	4	3	3	4	3	17	4	4	5	4	17	4	3	3	10	4	4	4	4	3	19	63
118	3	2	4	4	3	16	4	3	4	3	14	4	3	4	11	4	2	3	3	4	16	57
119	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	69
120	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	11	5	4	4	4	4	21	65
121	3	4	4	5	4	20	1	2	5	4	12	4	4	5	13	4	4	5	3	3	19	64
122	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	4	2	4	10	4	3	4	4	4	19	66
123	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	14	4	4	4	12	4	3	4	4	2	17	63
124	3	3	3	2	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	3	4	3	18	60
125	2	4	4	4	4	18	4	3	4	4	15	3	3	4	10	4	3	4	4	3	18	61
126	4	2	3	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19	63
127	4	4	4	4	3	19	4	4	5	4	17	4	3	4	11	4	4	4	4	3	19	66
128	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	3	3	17	67
129	4	3	3	3	1	14	4	4	5	4	17	4	3	4	11	3	4	4	3	2	16	58

130	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	68
131	3	1	4	4	4	16	3	4	3	4	14	1	2	4	7	4	3	4	4	3	18	55
132	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	3	3	3	17	64
133	4	3	4	3	3	17	3	4	5	3	15	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	64
134	3	3	3	4	4	17	4	5	4	4	17	4	3	4	11	5	4	4	4	4	21	66
135	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	15	4	3	4	11	4	3	4	4	3	18	63
136	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	3	4	1	15	61
137	2	3	4	4	4	17	4	2	5	4	15	3	2	4	9	4	3	4	4	4	19	60
138	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	14	4	4	4	12	4	4	5	4	2	19	65
139	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	16	4	2	3	9	4	3	4	3	3	17	59
140	4	4	4	4	4	20	1	3	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19	63
141	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	15	4	3	5	12	4	4	3	3	2	16	62
142	3	4	5	4	4	20	3	4	5	4	16	3	4	4	11	3	3	4	4	4	18	65
143	3	2	4	4	3	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	3	3	19	63
144	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	15	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	65
145	3	4	5	4	4	20	4	4	5	4	17	3	2	4	9	4	4	4	4	4	20	66
146	4	3	4	4	4	19	4	4	5	4	17	4	4	4	12	3	3	3	4	4	17	65
147	4	3	3	3	3	16	3	4	4	4	15	4	3	5	12	5	4	3	3	3	18	61
148	3	1	4	2	4	14	4	3	4	4	15	3	4	3	10	3	3	4	4	2	16	55
149	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	66
150	3	4	4	4	4	19	3	4	5	3	15	4	4	4	12	4	3	4	3	2	16	62
151	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	4	4	20	68
152	4	2	3	4	4	17	3	4	4	4	15	1	2	4	7	3	3	3	4	3	16	55

153	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19	65	
154	3	4	3	4	4	18	1	3	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	4	4	4	21	63
155	2	2	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	3	4	11	4	4	4	4	4	2	18	59
156	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	15	4	3	3	10	4	4	3	3	4	4	18	62
157	3	2	3	4	3	15	4	4	5	4	17	4	4	4	12	3	3	1	4	3	4	14	58
158	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	15	4	2	4	10	4	3	4	4	3	4	18	62
159	4	4	4	5	5	22	4	3	3	4	14	3	4	4	11	4	4	5	4	4	2	19	66
160	3	1	4	3	4	15	3	3	5	4	15	4	2	5	11	3	3	4	4	3	4	17	58
161	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	15	1	2	4	7	4	3	3	3	3	3	16	57
162	3	4	4	4	3	18	4	5	4	3	16	3	4	4	11	4	3	4	4	4	2	17	62
163	4	3	3	3	4	17	4	4	5	4	17	2	3	4	9	4	4	5	4	3	4	20	63
164	4	4	4	4	4	20	4	4	5	3	16	4	3	3	10	3	4	4	3	4	4	18	64
165	3	2	4	3	3	15	4	3	4	5	16	4	4	3	11	4	3	4	4	4	2	17	59
166	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	2	4	10	4	4	3	3	3	3	17	62
167	4	4	4	3	4	19	4	5	4	4	17	3	4	4	11	4	4	4	4	4	4	20	67
168	4	2	3	4	3	16	4	4	4	3	15	4	4	4	12	3	3	3	3	3	1	13	56
169	4	4	4	4	4	20	3	4	5	4	16	4	3	4	11	4	3	4	4	4	3	18	65
170	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	15	3	2	3	8	4	4	4	3	3	3	18	60
171	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	4	4	3	18	63
172	4	4	3	3	2	16	3	3	4	3	13	4	2	3	9	4	3	4	4	4	2	17	55
173	3	1	4	3	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	11	4	3	5	3	2	4	17	56
174	4	4	5	5	4	22	4	4	5	4	17	4	3	4	11	4	4	4	4	4	4	20	70
175	3	3	4	4	3	17	3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	4	2	18	62

176	4	4	4	4	4	20	4	4	5	3	16	4	2	4	10	4	3	3	4	2	16	62
177	3	2	3	3	3	14	1	2	4	3	10	3	4	2	9	4	3	4	3	2	16	49
178	4	4	4	3	3	18	4	4	5	4	17	4	2	4	10	4	4	4	4	4	20	65
179	4	3	4	3	4	18	3	4	5	4	16	4	3	3	10	3	3	1	4	3	14	58
180	3	3	4	4	3	17	4	5	4	4	17	1	2	4	7	4	4	5	3	2	18	59

INTERVALOS POR VARIABLES - BAREMOS

VARIABLE 01 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
	DESCRIPCIÓN	INTERVALOS		
		malo	regular	bueno
VARIABLE 01	GESTION ADMINISTRATIVA	16-37	38-59	60-80
DIMENSIONES	Capacidad Operativa			
	Capacidad Ejectiva			
	Capacidad Finaciera			
	Capacidad Finaciera			
	Calidad de Servicios			
VARIABLE 01	Preguntas (P)	16		
	Maximo (Max)	80		
	Minimo (Min)	16	determina el intervalo iniciando del nivel minimo - según normas BAREMOS	
	Rango (Max-Min)	64		
	Amplitud o intervalo (R/P)	21.333333		

VARIABLE 02 - SANEAMIENTO BASICO				
	DESCRIPCIÓN	INTERVALOS		
		malo	regular	bueno
VARIABLE 02	SANEAMIENTO BASICO	17-39	40-62	63-85
DIMENSIONES	Planificacion			
	Innovacion			
	Eficacia			
	Confianza Poblacional			
VARIABLE 02	Preguntas (P)	17		
	Maximo (Max)	85		
	Minimo (Min)	17	determina el intervalo iniciando del nivel minimo - según normas BAREMOS	
	Rango (Max-Min)	68		
	Amplitud o intervalo (R/P)	22.666667		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022", cuyo autor es CHUQUIMBALQUI PULCE YHOEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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.

TARAPOTO, 07 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 06-01-2023 21:59:26

Código documento Trilce: TRI - 0477980