



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión Pública de la Calidad del Agua para el Consumo  
Humano en el Distrito El Arenal, Paíta, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Contreras More, Deifilia ([orcid.org/0000-0002-7900-4981](https://orcid.org/0000-0002-7900-4981))

**ASESOR:**

Dr. Alarcon Llontop, Luis Rolando ([orcid.org/0000-0001-9912-1299](https://orcid.org/0000-0001-9912-1299))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Ambiental y del Territorio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud nutrición y salud alimentaria

**PIURA – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mis padres que siempre estuvieron motivándome, animándome a seguir superándome a ser cada día mejor. A Mayra Quijandría, mi amiga, colega y cómplice. Sin su apoyo incondicional, su paciencia, su asesoramiento, este trabajo no hubiera sido realizado.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme sabiduría y fortaleza para seguir adelante. Al Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando por su asesoramiento y por brindarnos su conocimiento que ha servido para madurar profesionalmente, lo cual será fundamental para mi vida laboral. A los Comités de Desarrollo del distrito El Arenal por contestar a las encuestas de la tesis mil gracias a todos ellos por hacer realidad este anhelo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis ..	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Métodos de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS.....	36
ANEXO 1.....	37
ANEXO 2.....	39
ANEXO 3.....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población del distrito El Arenal.....	13
Tabla 2. Muestra censal del distrito El Arenal.....	13
Tabla 3. Datos generales de los miembros de los Comités de Desarrollo Comunal.....	17

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Nivel de gestión por resultados de la calidad del agua para el consumo.....	18
Figura 2. Nivel de calidad de mejora en el servicio de la calidad del agua para el consumo humano.....	19
Figura 3.....	21

## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue identificar el nivel de la gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022. Se basó en un paradigma positivista y una metodología cuantitativa; fue de nivel descriptivo y tipo básico. Se empleó la técnica de la encuesta utilizando el cuestionario como instrumento, en base a las 3 dimensiones: gestión por resultados, calidad del servicio al usuario y evaluación del desempeño. Se aplicó a los 40 miembros de los Comités de Desarrollo Comunal del distrito El Arenal, fue un estudio censal. Los resultados mostraron que la gestión por resultados indica un nivel medio en cuanto a planificación estratégica, presupuesto y manejar un plan de gobierno con objetivos y metas claras, así como la optimización de los recursos. En calidad del servicio al usuario indicó un nivel medio respecto a que a empresa cuenta con personal calificado para brindar un servicio de calidad. Finalmente en cuanto a la evaluación del desempeño se determinó un nivel medio, los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad del servicio recibido, la empresa prestadora se muestra ordenada en cuanto a procesos y técnicas y así cumplir con las exigencias de los usuarios. Se concluye que el Gobierno Regional debe establecer estrategias en varios aspectos de la gestión pública de la calidad del agua, para que el recurso sea sostenible en el tiempo, ya sea concientizando a la población sobre la importancia del agua a través de los diversos medios de comunicación y sensibilizar sobre el cuidado y la sostenibilidad del recurso.

**Palabras clave:** Gestión pública, calidad, agua, consumo humano.

## ABSTRACT

The objective of this study was to identify the level of public management of water quality for human consumption in the district of El Arenal, Paita, 2022. It was based on a positivist paradigm and a quantitative methodology; it was descriptive and basic. The survey technique was employed using the questionnaire as an instrument, based on the 3 dimensions: management by results, quality of service to the user and performance evaluation. It was applied to 40 members of the Community Development Committees of the El Arenal district; it was a census study. The results showed that management by results indicates a medium level in terms of strategic planning, budget and management of a government plan with clear objectives and goals, as well as optimization of resources. In terms of quality of service to the user, it indicated an average level in that the company has qualified personnel to provide quality service. Finally, in terms of performance evaluation, it was determined that the users are satisfied with the quality of the service received, and the provider company is orderly in terms of processes and techniques to meet the users' demands. It is concluded that the Regional Government should establish strategies in various aspects of public management of water quality, so that the resource is sustainable over time, either by raising awareness among the population about the importance of water through various means of communication and raising awareness about the care and sustainability of the resource.

## KEY WORDS

**Key words:** Public management, quality, water, human consumption.



## **I. INTRODUCCIÓN**

El Perú es un país muy frágil a los resultados del cambio climático, y uno de los principales es la escasez de agua. A esto se ha sumado los problemas de calidad del agua que afronta nuestro país y está causando una serie de retos, porque este recurso es necesario para los seres vivos, e importante en la disposición del ambiente. Si no se toman determinaciones en la inocuidad de los alimentos, daño de hábitats y la viabilidad del crecimiento económico (Aquino, 2017).

Según la Organización Mundial de la salud (2017), el agua es el recurso principal para la salud y toda la población debe tener la disposición de agua de manera adecuada, segura y accesible. Mejorar la disponibilidad de agua potable puede tener beneficios para la salud.

En comunidades que se encuentran en situaciones críticas en temas del estado, se va generando una gran preocupación por la calidad de los servicios recibidos tanto por su origen y como por las condiciones en las que se generan, principalmente en los sistemas agrícolas y el suministro de agua potable. La calidad comienza a ser motivo principal de los grupos sociales actuales que ha conllevado la competencia y reformulaciones y relaciones entre el Estado y la sociedad (Hatanaka & Busch, 2008).

La accesibilidad al agua potable es un requerimiento primordial y considerado como un derecho principal es por ello que en el año 2000 se elaboró la normativa de la calidad del agua para el consumo humano por parte de la Dirección General de Salud Ambiental la cual se culminó el 26 de septiembre del 2011. El Ministerio de Salud es la autoridad a nivel nacional para la gestión de la calidad del agua mediante la Dirección General de Salud Ambiental, la autoridad a nivel regional son las Direcciones Regionales de Salud o las Gerencias Regionales de Salud y las Direcciones de Salud en la capital del país (D.S. N° 031-2010-SA., 2011).

La calidad del agua es definida como una construcción social que se determina por el ámbito social y el tiempo de los usuarios, por lo cual el monitoreo de su calidad es un aspecto de interés de la población. Por medio del consumo de

agua, los ciudadanos satisfacen diversas necesidades importantes, es por ello que el grado de acceso al recurso va determinar su nivel de vida. De la misma forma un acceso ilimitado y un manejo inadecuado a este recurso va afectar de forma directa el estado de salud de las personas, igualmente en el aspecto económico considerándolo como un problema global (Ortíz y otros, 2019).

En la mayor parte del mundo el estado es el responsable de la gestión del agua, como parte de la administración pública. Existe una gran preocupación por el agua, para lograr el abastecimiento y la distribución con una calidad oportuna tanto a las ciudades como a las zonas no urbanas, es importante tener en cuenta que el mayor problema es la gestión, que será un factor principal que limitará el desarrollo sustentable en los próximos años (Silva y otros, 2013).

Según el Censo Nacional 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas, el distrito de El Arenal cuenta con una población de 1136 habitantes. En donde 572 son mujeres y 564 son hombres, es considerada zona rural.

El distrito El Arenal se encuentra abastecido de agua a través del Sistema Eje Paita-Talara, que abarca la totalidad del distrito las 24 horas del día; esta realidad hace que se busque una gestión pública de la calidad de agua para el consumo humano, se pretende realizar este estudio desde un enfoque cuantitativo que a su vez va permitir identificar las barreras que impidan tener una adecuada gestión pública de la calidad de agua para el consumo humano y fortalecerá la investigación.

En vista de lo anterior se ha planteado como problema general: ¿Cuál es el nivel de la gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022? y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la gestión por resultados de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022?, ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio al usuario de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022? y ¿Cuál es el nivel de evaluación de desempeño de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022?.

Es conveniente el presente estudio porque servirá como herramienta a las autoridades encargadas de proveer el agua de calidad a los usuarios para el consumo humano mediante la gestión por resultados. Tiene relevancia social, pues el servicio de agua de calidad asegura la salud y promueve el bienestar de los usuarios dentro del ámbito del distrito del Arenal. Asimismo, tiene implicancia práctica porque el resultado de este estudio va contribuir a tener un diagnóstico situacional y conocer la gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal y su valor teórico se da al revisar las teorías de la gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano se podrá reafirmar y verificar las bases lo cual va beneficiar a los futuros estudios respecto a estos temas sociales. Dentro de la utilidad metodológica el problema en estudio se va sustentar aplicando el instrumento y poder recoger los datos necesarios, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento será el cuestionario, esto va beneficiar a futuros investigadores sobre la gestión pública de la calidad del agua.

El Objetivo general para este estudio es: Determinar el nivel de la gestión pública de la calidad del agua para el consumo en el distrito El Arenal, Paita, 2022 y como objetivos específicos: 1. Determinar el nivel de la gestión por resultados de la calidad del agua para el consumo en el distrito El Arenal, Paita, 2022, 2. Analizar el nivel de mejora en el servicio de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022 y 3. Explicar el nivel de evaluación de desempeño de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación de gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano se ha tomado antecedentes locales, nacionales e internacionales. Los antecedentes nacionales son los siguientes:

Laura (2019) estudió la gestión de la calidad del agua del río Chili en Arequipa con un tipo de investigación descriptiva, documental y aplicada. En concreto, trabajó con el Índice de la calidad del agua en el Perú, consideró los niveles de calidad ambiental para agua y empleó resultados obtenidos de monitoreo de la calidad del agua y el objetivo principal fue proponer la gestión de la calidad del agua del río Chili, empleando índices físicos y químicos de calidad ambiental. Considerando una variable independiente con dos dimensiones y 3 indicadores y una variable dependiente con 2 dimensiones y 2 indicadores. Realizó unas comparaciones en cuanto a clasificación y puntuación, realizadas por expertos y las estimaciones que se obtuvieron mediante el ICA\_PE, utilizando la media aritmética de resultados de los expertos para representar la tendencia central. También empleó una regresión lineal (Simple), para evaluar la relación existente entre el índice de calidad del agua y las evaluaciones de los expertos en todos los escenarios analizados, como método de evaluación estadística. Llegando a concluir que la gestión de la calidad del agua del río y de la cuenca mejora con el empleo de instrumentos de Gestión Ambiental.

Cobos (2019) investigó la gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable de los usuarios que tuvo como finalidad principal determinar la Relación existente entre la gestión ambiental y la calidad del servicio de agua, su tipo de investigación fue descriptivo y no experimental ya que las variables en estudio no fueron manipuladas por el investigador y un diseño correlacional. Sus variables fueron la gestión de la calidad con 4 dimensiones y 8 indicadores. Y la calidad del servicio de agua potable con 3 dimensiones y 5 indicadores. Contó con una muestra de 400 usuarios del distrito seleccionados al azar mediante el juicio del investigador, empleando como técnica la encuesta y por consecuencia como instrumento el cuestionario. Aplicó 2 cuestionarios para obtener información de las dos variables.

Utilizó la estadística descriptiva, tales como la media, el coeficiente de Pearson o Spearman, desviación estándar, tabla de frecuencias y porcentajes, de acuerdo a la prueba de normalidad de la información. Concluyendo que las variable de gestión ambiental que fue aplicada a la entidad EMAPA San Martín es deficiente en 46% debido que los planes de gestión ejecutadas por la entidad no se cumplen en su totalidad, generando molestias en los pobladores, en cuanto a las políticas de gestión ambientales se manejan de manera deficiente por esta entidad, sin coherencia a la realidad de la comunidad, que no genera resultados que beneficien el desarrollo y satisfacción de las población.

Quispe (2018) analizó la relación que existe en la gestión de la calidad del agua y las enfermedades diarreicas en niños de un C.P., con un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional. Tuvo como objetivo principal analizar la relación que existe entre la gestión de la calidad del agua y las enfermedades diarreicas en niños del C.P. Este estudio consideró 2 variables: la gestión de la calidad del agua y las enfermedades tipo diarreicas, contó con 6 dimensiones y 16 indicadores. La población se conformó por 60 padres de familia de la zona en estudio, la muestra fue de tipo censo probabilístico. La técnica usada fue la encuesta (obtención de datos) y el instrumento considerado fue el cuestionario y el estadígrafo, la correlación fue la Tau B de Kendall. Se concluyó que la gestión de la calidad del agua se relaciona de manera significativa con las enfermedades diarreicas de los niños del C.P Paraíso. El valor de tau-b fue -0.811, esto demuestra que la relación entre las variables que fueron contrastadas es muy alta.

Los antecedentes internacionales son los siguientes:

Casigna & Haro (2020) realizaron la evaluación de la eficiencia del tratamiento del agua en una planta potabilizadora, teniendo como base los límites máximos permisibles según la Normativa vigente. El tipo de investigación de este estudio es descriptivo con enfoque mixto, de tipo transversal. Analizaron un total de 9 parámetros y metodologías microbiológicas, físico-químicos; analizaron estadísticamente mediante Infostat. Tomaron 4 puntos de muestreo. El muestreo lo realizaron por un lapso de 3 meses, con un muestreo los primeros días del mes.

Considerando los 9 parámetros, no cumplen con los límites máximos permisibles: el BDO5, coliformes fecales y cloro libre residual, con ello determinaron el 66.66% de eficiencia de la Planta de tratamiento de agua potable.

Baldeon (2018) estudió el control de la calidad del agua para el consumo humano a través de referencias físico químico y microbiológico, para una gestión sanitaria aceptable. Tuvo como objetivo principal determinar si los parámetros referidos cumplen con la Norma Técnica de Ecuador y así dar a conocer si el recurso es verdaderamente aceptable para el consumo humano y que no exista algún inconveniente para la salubridad de la comunidad. Evaluó parámetros físicos, químicos y microbiológicos en muestras de agua, estableciendo puntos de muestreos con la finalidad de cubrir la zona de abastecimiento del recurso. Llegando a la conclusión de que los parámetros físico químicos y microbiológicos que se obtuvieron, así como la evaluación dieron como resultado que el agua consumida por los pobladores cumple con los niveles exigidos según la Norma Técnica de Ecuador, siendo apta para el consumo humano.

En cuanto a los enfoques teóricos se tiene:

La gestión de la calidad del agua debe atender restricciones que describen las tres más grandes crisis de los últimos tiempos (energética, ambiental y alimentaria), esto requiere desarrollar diversos modelos de participación del sector privado y otros entes económicos. De esta manera se deben complementar las responsabilidades sociales tanto públicas como privadas a través de objetivos en que beneficien a la población (Osuna & Bueno, 2017).

La calidad del agua debe medirse por la continuidad del agua potable, aquí se consideran dos cosas importantes, como la hora del día para dar agua y las interrupciones del servicio de agua. El poblador debe estar satisfecho con el servicio de abastecimiento y mantenimiento de agua. Por ello, se deben seguir todas las disposiciones necesarias (Fernández, 2015).

De igual manera por la fuerza del agua potable que ingresa a las viviendas, debemos considerar el aumento de la población y la producción de la industria. Respecto al suministro del agua para poder cumplir las exigencias del cliente, se

debe tener en cuenta el color, el olor, el sabor y el precio del agua. Por ello es necesario brindar un buen abastecimiento que satisfaga a los residentes (Fernández, 2015).

La gestión pública de calidad incluye la creación de un centro de seguimiento permanente para evaluar a la ciudadanía y monitorear los resultados de la gestión, lo que garantiza la transparencia de las operaciones. Para lograr una administración pública de alta calidad, deben medirse de acuerdo con la posibilidad de cumplir las necesidades básicas de los usuarios, también las metas establecidas por las entidades públicas, que deben ser armonizadas, y resultados medibles que tomen en cuenta los beneficios y necesidades sobre la sociedad (Cerquín & Gálvez, 2020).

En cuanto al proceso de evolución de la gestión pública de la calidad, ha pasado por diferentes paradigmas y contextos. En primer lugar podemos referirnos a la atención sobre el paradigma burocrático, que se caracteriza principalmente por las siguientes actividades, hay especialización de funciones, jerarquía, estricta delimitación de funciones, estructura basada en normas, estricto control de procedimientos, uso de documentos y comunicación escrita, titularidad del cargo, preparación técnica y procedimientos racionales, disciplina y control. Este proceso burocrático ha sido transformado recientemente por la globalización, que ha creado un marco para la modernización de los países y sus sistemas de administración pública; dirigido a la calidad del servicio criticado por su ineficacia en diversas instituciones públicas o privadas (Villoria, 2009).

La Ley de Recursos Hídricos N° 29338 del año 2009 con sus principios, es el marco actual de organización de la gestión de los recursos del agua. Esta ley instituye la creación del Sistema de Gestión de Recursos Hídricos en el país, considerando como entidad administradora a la Autoridad Nacional del Agua, la cual insta los diversos manejos que se pueden dar al recurso, derechos, autorizaciones de la utilización, cuidado del agua, coordinación de uso, sistemas económicos, aguas amazónicas, infraestructura hidráulica, fenómenos naturales, normativa del agua subterránea, así como las infracciones y sanciones (Guevara, 2016).

El objetivo de la nueva gestión pública es cubrir los requerimientos de los ciudadanos mediante un mecanismo de dirección pública eficaz. Para esta perspectiva es necesario desarrollar servicios de mejor calidad en sistemas de seguimiento que permitan la claridad en el trascurso de selección de planes y de los resultados y la implicancia de la ciudadanía. La Nueva Gestión pública es un modelo en el que se procesan diversas variaciones en la estructura y gestión de la administración pública (Chávez y Chávez, 2019).

Mejorar la gestión es un desafío para la dirección y gerencia, para que a través del fortalecimiento de un modelo unificado de planificación y gobernabilidad, se incremente la capacidad del Estado para redimir las exigencias de los ciudadanos y grupos de valor. Uno de los componentes es el Sistema de Gestión de la Calidad y por ende genera confianza en las entidades públicas, lo que aumenta la manejabilidad y legitimidad de la maquinaria pública (Cepeda, 2019).

Esta investigación se sostiene en las siguientes teorías:

La gestión basada en resultados que tiene como misión proveer a las instituciones públicas de una administración eficaz y constituida de su proceso de formación de valor con el objetivo de optimizarlo, procurando la máxima eficiencia y eficacia de sus actividades, logro de objetivos, mejora continua de sus actividades su administración e instituciones (CLAD, 2007).

La gestión basada en resultados es un planeamiento de la administración pública en la que las decisiones se toman con base en información confiable sobre los efectos de las actividades gubernamentales en la sociedad. En los niveles inferiores de gobierno, se implementa para mejorar la política pública. Los funcionarios públicos y los administradores del sector público muestran un interés creciente en esta estrategia de gestión (Carpio, 2014).

Dado que Gestión por resultados es un planeamiento global que tiene en cuenta los diversos elementos del periodo de gestión, se fundamenta el rol de estos elementos en la elaboración del valor público. En cuanto es necesario conocer qué características deben tener y cómo deben expresarse para que los gobiernos alcancen los objetivos con los que se comprometen a los ciudadanos (Carpio, 2014).



En cuanto a los costos de transacción, La existencia de estos en los intercambios de mercado proporciona una explicación de las ventajas relativas de organizar la producción en propiedad pública o fuera de ella: cuanto mayor sean los costos de las transacciones externas, mejor será la producción en la administración, con la finalidad de que se igualen los costos de la intervención pública con los costos del exterior (García, 2007).

Respecto a la teoría de la racionalización normativa y cultural, Osborne y Plastrik (1998) fundamentan que el cambio de las instituciones y administración pública para mejorar en cuanto a su eficiencia, eficacia, adaptabilidad y capacidad de innovación. Este cambio se logra modificando su propósito, motivaciones, responsabilidades, estructura de poder y cultura. Por ello, la racionalización normativa y cultural apunta a cambiar los patrones de racionalización de personal, procedimientos administrativos, alejándose de la burocratización.

En cuanto a la teoría de la comunicación externa y participación ciudadana, García (2007) establece crear relaciones de agencia superpuestas con los diversos grados de la organización pública, como los ciudadanos, los parlamentarios, el gobierno, las agencias y los trabajadores públicos.

Para el concepto de la variable gestión de calidad del agua tenemos:

Es una serie de actividades sistemáticas realizadas en toda la organización para proveer de manera eficaz y eficiente a las personas agua de alta calidad que satisfaga la necesidad a los consumidores y asegure niveles de salud y seguridad basados en el control de factores ambientales, químicos y biológicos (Dueñas, 2014).

Según Quispe (2018) menciona que la gestión de calidad del agua es la capacidad de los encargados de suministrar este elemento líquido a las personas asegura que cumplen con todos los estándares de seguridad de químicos y bacterias que aseguran que puedan ser consumidos de forma segura y saludable. Dirigido a que su ingesta resulte beneficioso para el desarrollo físico de la población, esto sin perjudicar su salud, debido a que existen muchos factores en el proceso de

recolección, almacenamiento, tratamiento y distribución que pueden dificultar el aseguramiento de la calidad de agua.

Osuna y Bueno (2017) expresan que la gestión de la calidad del agua sugiere atender restricciones que describen las tres más grandes crisis de los últimos tiempos (energética, ambiental y alimentaria), esto requiere desarrollar diversos modelos de participación del sector privado y otros entes económicos. De esta manera se deben complementar las responsabilidades sociales tanto públicas como privadas a través de objetivos en que beneficien a la población.

Para este trabajo las dimensiones de la variable Gestión Pública de la calidad del agua serán:

La Gestión por resultados, es la nueva forma de dirección pública, por lo que es un conjunto de mecanismos que apuntan a que las entidades puedan utilizar sus recursos de manera efectiva, aprovechando cada proceso de toma de decisiones. Hace que las entidades públicas tomen buenas decisiones que afectan la vida de los beneficiarios de los servicios que brinda el estado (Saavedra, 2019).

En cuanto a gestión por resultados, Bastidas y Pisconte (2009) lo señalan como proceso estratégico, político y técnico que se inicia con el principio de un "Estado contractual" bajo una nueva administración, como la relación y asociación formal de principal como la sociedad y el agente, el gobierno. Donde ambos entes concuerdan efectos o resultados específicos a lograr por las acciones del agente que afectan al principal y crean valor público. De acuerdo con este criterio, la gestión del desempeño tiene como objetivo crear la relación adecuada entre la sociedad y los países en sus diversas formas de gobierno nacional, regional y local. Por lo tanto, debe definir un resultado específico aplicando los elementos relevantes de este enfoque a la administración pública basada en el desempeño.

La Calidad del servicio al usuario, es el grado de satisfacción entre el vendedor y el consumidor genera un nivel de satisfacción con una fuerte implicación de las capacidades de la institución y aceptabilidad del servicio entre los usuarios, todo lo

cual conduce a un desarrollo significativo de la empresa y su objetivo de atraer más clientes y posicionarse correctamente en el mercado (Martínez, 2017).

Para Rivera (2019) la calidad del servicio es la apreciación del consumidor y se puede definir en sustento a especificaciones que cubran sus requerimientos. Es decir, el usuario decide qué es la calidad”; Para el usuario, la calidad del servicio la define el cliente, por lo que se deben considerar elementos específicos, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; Todos estos indicadores facilitan al usuario brindar un servicio de calidad a las personas y familias en establecimientos que brindan servicios básicos como abastecimiento de agua.

La Evaluación de desempeño, es un sistema que permite a la institución proporcionar retroalimentación que afecta el nivel de habilidad del empleado (Robbins y Judge, 2013).

Iturralde (2011) menciona respecto a la evaluación de desempeño que se trata de un proceso estructurado y sistematizado para cuantificar, valorar e intervenir en las características, procedimientos y resultados coordinados con el trabajo, para determinar si el empleado es productivo y capaz de mejorar su desempeño en la vida laboral a futuro.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación es básica, según CONCYTEC (2018) debido a que se busca conseguir un conocimiento de forma sistemática y describir un fenómeno de estudio. Para este proyecto es la comprensión de la gestión pública de calidad en la calidad de agua para el consumo humano.

Esta investigación se fundamenta en un paradigma positivista con una metodología cuantitativa que va a cuantificar la variable basando en categorías, mediante un principio de criterio lógico (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), las cuales miden dimensiones e indicadores en la gestión pública de la calidad del agua, mediante el tratamiento estadístico de datos.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable:**

- Gestión pública de la calidad del agua (Cuantitativa e independiente)
- (Ver Matriz en **ANEXOS**)

#### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis**

##### **3.3.1. Población**

En el distrito El Arenal, Provincia de Paita cuenta con 4 comités de desarrollo comunal los cuales están integrados por 10 participantes haciendo un total de 40 habitantes que constituirá la población de estudio.

- **Criterios de inclusión:** Están incluidos los ciudadanos que integran los Comités de desarrollo comunal con reconocimiento vigente de la Municipalidad distrital El Arenal.

- **Criterios de exclusión:** Están excluidos los ciudadanos que se encuentren involucrados en sentencias judiciales por actos de corrupción.

**Tabla 1**

*Población del distrito El Arenal*

<b>POBLACION</b>	<b>Número</b>	<b>integrantes</b>	<b>total</b>
Comité de desarrollo comunal	4	10	40

(Fuente: Municipalidad del distrito El Arenal)

### **3.3.2. Muestra y muestreo**

Esta investigación se consideró censal, se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido, Ramírez (2010) establece la muestra censal como aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

En el estudio censal se consideró los 4 Comités de desarrollo comunal del distrito El Arenal, las cuales están integrados por 10 participantes cada uno, haciendo un total de 40 ciudadanos a los cuales se les aplicará el instrumento.

**Tabla 2**

*Muestra censal del distrito El Arenal*

<b>POBLACION</b>	<b>Número</b>	<b>integrantes</b>	<b>total</b>
Comité de desarrollo comunal	4	10	40

(Fuente: Municipalidad de El Arenal)

### **3.3.3. Unidad de análisis**

Para este estudio la unidad de análisis serán los miembros de los Comités de desarrollo comunal mayores de 18 años del distrito de El Arenal.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada es la encuesta, la cual se basó en recopilar información sobre aspectos o hechos de nuestra variable de estudio (Benites & Villanueva, 2015).

Se elaboró un cuestionario coordinando la estructura y guardando la relación con los indicadores y las dimensiones según la variable en estudio y se aplicó a los 40 miembros de los Comités de Desarrollo Comunal del distrito El Arenal con la finalidad de obtener la información necesaria para esta investigación.

En el presente estudio se empleó el cuestionario como instrumento. Desde la perspectiva de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) el cuestionario consistió en un grupo de preguntas elaboradas cuidadosamente sobre aspectos y hechos de la variable que fueron contestados por la muestra y permitió la recolección de la data.

Se utilizó palabras sencillas y claras que al momento de la aplicación los miembros de los Comités de Desarrollo Comunal pudieron comprender fácilmente, la cual ha considerado 5 valoraciones. El cuestionario constó de 15 ítems los cuales abarcaron las dimensiones y los indicadores a medir, se otorgó un puntaje por cada ítem, lo que permitió establecer resultados en base a los promedios.

### **3.5. Procedimientos**

Para el estudio Gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022, se siguió el siguiente procedimiento:

a) Para la recolección de datos: Tenemos:

- Se diseñó el instrumento, la validación y confiabilidad.
- Se preparó 40 instrumentos para aplicar a los miembros de los Comité de desarrollo comunal.
- Se aplicó el instrumento.

b) En cuanto a manipulación de variable:

- Se realizaron las pruebas de validez y de confiabilidad (Ver 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos).
- Se cumplió con los aspectos éticos.
- Se ejecutó el Cronograma planificado

c) Coordinaciones institucionales:

- Debido a que el estudio se realizó con los miembros del comité de desarrollo comunal en espacios abiertos de la comunidad, no se requieren permisos institucionales.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

**Pruebas previas:** Se usó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento para la variable gestión pública de calidad del agua para el consumo humano.

**Generación de datos:** Para los datos obtenidos de la variable gestión pública de calidad del agua para el consumo humano, se generó una base de datos en donde se utilizaron los softwares Microsoft Excel 2010 y SPSS en su versión 21.

**Tipo de análisis:** Se realizó el análisis cuantitativo, descriptivo e inferencial para el diseño del presente estudio que cuenta con un paradigma positivista, enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, tipo transversal.

**Visualización de datos:** Los softwares utilizados produjeron las tablas y gráficos con los que se visualizaron los datos obtenidos.

**Análisis e interpretación de datos:** Se siguieron los apartados respectivos a la estadística, para realizar las interpretaciones de los datos relacionados con los objetivos.

### **3.7. Aspectos éticos**

En nuestro estudio “Gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022” se cumplieron estrictamente con los siguientes aspectos éticos según Guía UCV, 2022:

**Beneficencia:** En Justificaciones (ver Introducción) se encuentra la orientación del proyecto cuyos participantes son los pobladores del distrito El Arenal, por ello se siguieron los rigores científicos y metodológicos así como la integridad y transparencia.

**No Maleficencia:** El estudio no compromete la integridad de ninguno de los colaboradores, ya que se cuidaron los datos personales de los miembros del Comité de Desarrollo Comunal.

**Autonomía:** El tema, la metodología, procedimientos y variable de este estudio de gestión pública de la calidad del agua han sido elegidos libremente por la investigadora dentro del tipo básico con un enfoque cuantitativo, paradigma positivista y diseño no experimental.

**Justicia:** Todos los miembros de los comités de desarrollo comunal del distrito El Arenal tuvieron el mismo trato justo, de manera equitativa y transparente al participar en el presente estudio.



#### IV. RESULTADOS

Se presenta en primera instancia los datos generales de los 40 miembros de los Comités de Desarrollo Comunal, en el cual se considera las categorías edad y sexo, que se describen a continuación:

**Tabla 3**

*Datos generales de los miembros de los Comités de Desarrollo Comunal*

Datos generales		f	%
Edad	Entre 18 a 25 años	3	7.5
	Entre 26 a 35 años	12	30
	Entre 36 a 45 años	15	37.5
	Más de 45 años	10	25
Sexo	Masculino	11	27.5
	Femenino	29	72.5

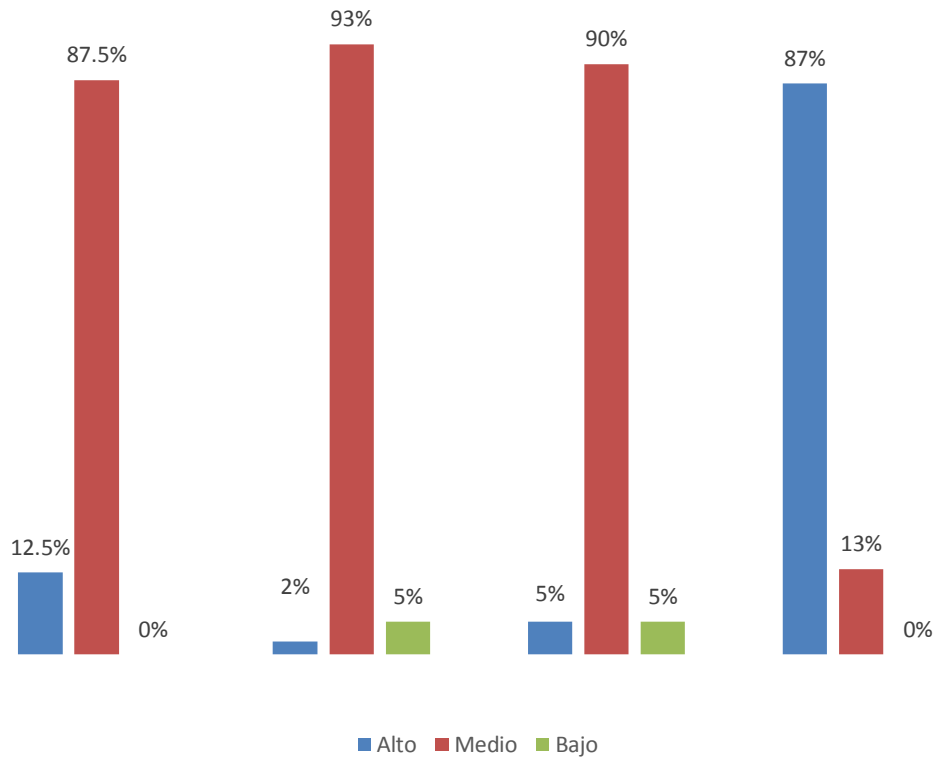
Fuente: Encuesta aplicada a integrantes de los Comités de Desarrollo Local

- En la tabla 3 se aprecia que las edades que comprenden entre los 36 a 45 años son las más representativas en este estudio con un 37.5%, en cuanto a la edad menos representativa corresponde entre 18 a 25 años con un 7.5%. Se puede apreciar también que en cuanto al sexo de los miembros de los Comités de Desarrollo Comunal, la mayor representatividad la posee el género Femenino con un 72.5%, en tanto el género masculino con un 27.5%.

## Resultados del objetivo específico 1

**Figura 1**

*Nivel de gestión por resultados de la calidad del agua para el consumo*



Fuente: Encuesta aplicada a integrantes de los Comités de Desarrollo Local

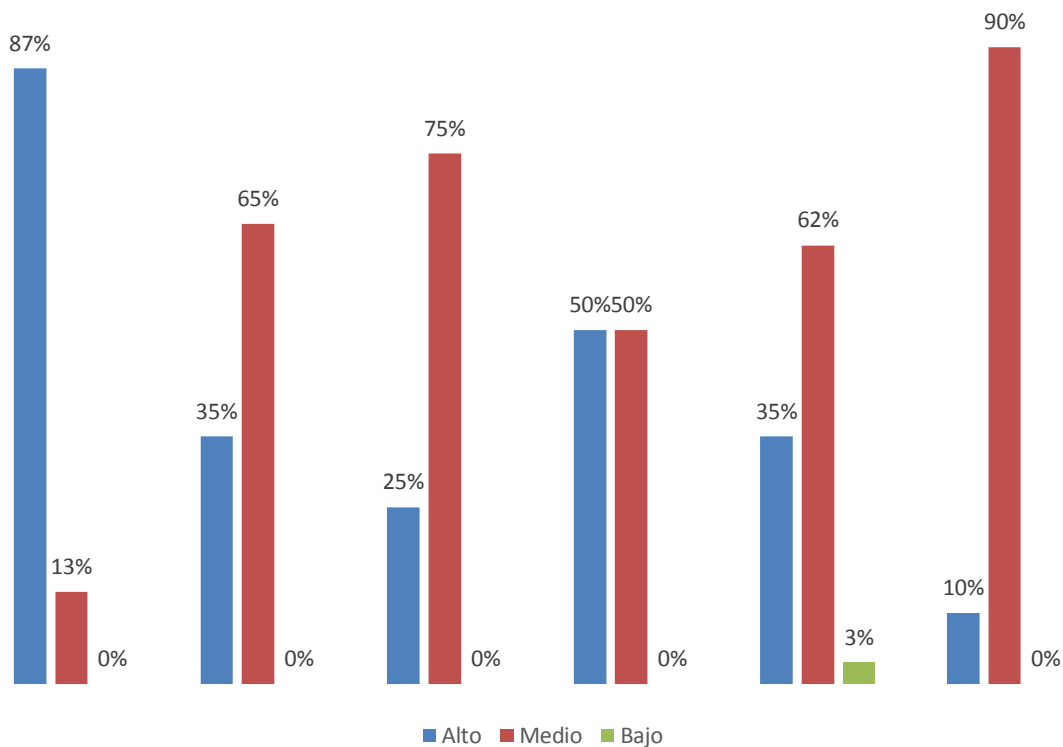
- Según la figura 1, los encuestados indican que existe un área institucional del Gobierno Regional encargada de la planificación gubernamental estratégica cuyo objetivo es la gestión adecuada de calidad del agua para el consumo humano. Los resultados arrojan un nivel medio con 88% y un nivel alto con 12.5%-
- El Gobierno Regional cuenta con un plan de gobierno a mediano plazo que contempla los objetivos prioritarios con estrategias y metas claras para lograr una eficiente gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano. Los resultados arrojan un nivel medio con 93%, “un nivel alto con 5% y un nivel bajo con 2%

- En cuanto al conocimiento sobre las estrategias contempladas en el Plan de gobierno, se cuenta con un presupuesto aprobado para la gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano. Los resultados arrojan un nivel medio con 90%, un nivel alto con 5% y un nivel bajo con 5%.
- Se cuenta con la participación activa de la sociedad civil en el diseño de las estrategias y metas del plan de mediano plazo del Gobierno Regional para la gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano. Los resultados arrojan un nivel medio con 87% y un nivel alto con 13%.

## Resultados del objetivo específico 2

**Figura 2**

*Nivel de calidad de mejora en el servicio de la calidad del agua para el consumo humano*



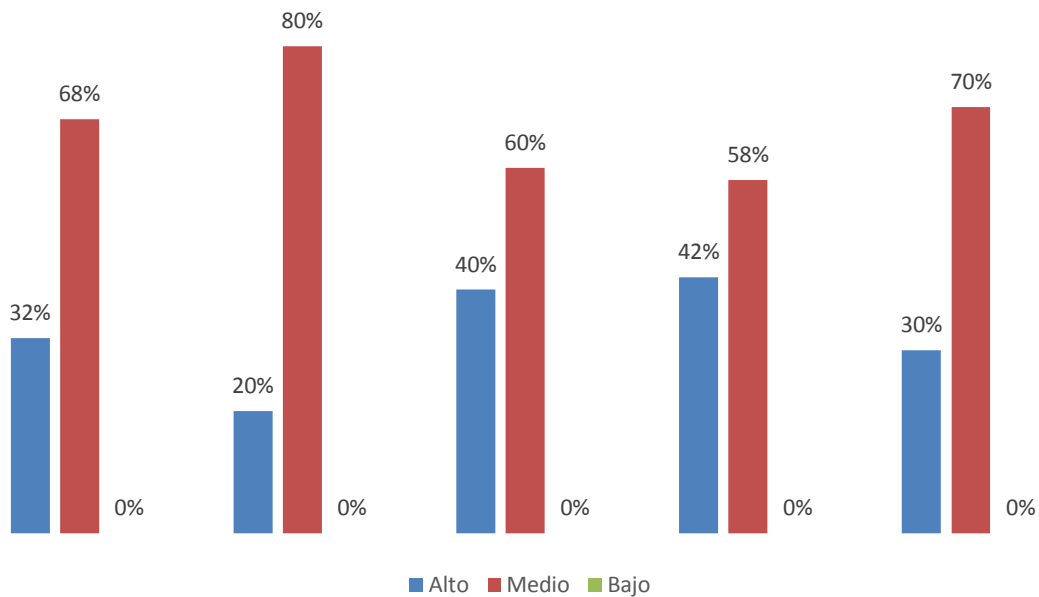
Fuente: Encuesta aplicada a integrantes de los Comités de Desarrollo Local

- Según la figura 2, los encuestados indican que el servicio de producción de agua para consumo humano es de buena calidad. Los resultados arrojan un nivel alto con 87% y un nivel medio con 13%.
- La fiabilidad de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios permite producir agua para consumo humano de buena calidad. Los resultados arrojaron un nivel medio con 65% y un nivel alto con 35%.
- En cuanto a la capacidad de respuesta de los colaboradores para mantener agua de calidad. Los resultados arrojaron un nivel medio con 75% y un nivel alto con 25%.
- La calidad del servicio que brindan los colaboradores con respecto a la seguridad en la empresa es buena. Los resultados arrojan un nivel alto con 50% y un nivel medio con 50%.
- Respecto al nivel de la calidad del servicio que brindan los colaboradores con respecto a la empatía en la empresa es buena. Los resultados arrojan un nivel medio con 62%, un nivel alto con 35% y un nivel bajo con 3%.
- Los encuestados coinciden en que las estrategias son las más adecuadas para orientar a la empresa en la calidad de servicio. Los resultados arrojan un nivel medio con 90% y un nivel alto con 10%.

### Resultados del objetivo específico 3

**Figura 3**

*Nivel de evaluación del desempeño de la calidad del agua para el consumo humano*



Fuente: Encuesta aplicada a integrantes de los Comités de Desarrollo Local

- Según la figura 3, los encuestados indican que los usuarios están satisfechos con los servicios calidad del agua para el consumo humano. Los resultados arrojan un nivel medio con 68% y un nivel medio con 32%.
- En cuanto a la organización y gestión de los servicios eficientes en los procesos y procedimientos de atención a la calidad del agua para el consumo humano. Los resultados arrojan un nivel medio con 80% y un nivel alto con 20%.
- Respecto a la eficiencia técnica de la empresa en el proceso de producir agua potable de calidad cumpliendo con la normatividad vigente. Los resultados arrojan un nivel medio con 60% y un nivel alto con 40%.
- En cuanto a una adecuada gestión administrativa que asegure la continuidad en el servicio de agua potable de buena calidad. Los resultados arrojan un nivel medio con 58% y un nivel alto con 42%.

- Los encuestados indican que la empresa cuenta y emplea con eficiencia los recursos humanos para brindar el servicio de agua potable de calidad. Los resultados arrojan un nivel medio con 70% y un nivel alto con 30%.

## V. DISCUSIÓN

Este estudio ha permitido conocer respecto a la Gestión pública por resultados, que el Gobierno Regional cuenta con un área encargada de la planificación gubernamental estratégica; así como, con un plan de gobierno a mediano plazo - con presupuesto aprobado - que incluye los objetivos principales con metas y estrategias viables. En cuanto a la sociedad civil, participa activamente diseñando las estrategias y metas del plan de gobierno y así lograr una eficiente gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano. La figura 1 nos indica un nivel medio de la Gestión Pública por Resultados según las respuestas de los miembros de los Comités de Desarrollo Comunal. En tanto CEPAL (2021) menciona que eficiencia y equidad en la gestión integrada de los recursos hídricos está estrechamente relacionado con el buen gobierno y, en última instancia, con la ética. Basado en la experiencia, especialmente los relacionados con la falta de información y participación, el acaparamiento de los derechos de agua y los errores en la evaluación de proyectos. Por su parte Romero (2019) describió factores para la gestión por resultados que afectan el desempeño laboral de los empleados, certificando tener un nivel de 52% de incidencia, se observó que el nivel presupuestario no se ejecutó de manera efectiva, por lo que recomienda enfocarse en los resultados obtenidos por la gerencia para tomar la mejor acción y mejorar resultados. Para Coronado (2019) los resultados de su investigación muestran una relación relativamente alta entre la política pública local y la gestión por resultados, donde se evidencia que Los trabajadores aplican políticas públicas locales adecuadas a su gestión municipal, aunque aún falta fortalecer otros aspectos, como las dimensiones organizativas.

De acuerdo a la calidad del servicio, la figura 2 indica un nivel medio, ya que los usuarios están satisfechos con el servicio de calidad del agua para el consumo humano, la organización y gestión de los servicios son eficientes en los procesos y procedimientos de atención, la empresa es eficiente técnicamente en el proceso de producir agua potable de calidad cumpliendo con la normatividad vigente, existe una adecuada gestión administrativa que asegura la continuidad en el servicio de agua

potable de buena calidad, la empresa cuenta y emplea con eficiencia los recursos humanos, para brindar el servicio de agua potable de calidad. Carbajal y Zúñiga (2022) comprobaron que la percepción de la calidad del servicio de agua y la calidad de vida saludable se relaciona de manera significativa con la población estudiada, también indicó que la mayoría percibe un nivel medio del servicio de la calidad del agua; en tanto, la minoría refiere una calidad de agua baja. Del mismo modo Sánchez (2022) comprobó que la mayoría de los encuestados califica a la calidad del servicio de agua potable como buena, otra parte lo califica como regular y la minoría lo califica como baja. Por su parte, Quispe (2018) corrobora en su estudio que los elementos tangibles que brinda la institución respecto a sus servicios, han sido percibidos por los usuarios en escalas de regular y bueno.

En cuanto a la evaluación del desempeño, la figura 3 nos muestra un nivel medio ya que existe satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios; la organización y la gestión de los servicios son eficientes en cuanto a procesos y procedimientos de atención de calidad. Iturralde (2011) sustenta que la evaluación del desempeño es el proceso estructurado y sistemático de cuantificar, evaluar e intervenir en las características, procedimientos y resultados en armonía con el trabajo para determinar si los empleados son productivos en su vida laboral y tienen la capacidad de mejorar su desempeño en el futuro. Desde la perspectiva de Robbins & Judge (2013) el nivel de desempeño de actividades es un reflejo de la relación eficacia y eficiencia en la realización de tareas laborales clave. Quispe (2018) comprobó que la dimensión capacidad de respuesta, lo cual se refiere a la disposición de los empleados para brindar respuestas oportunas, recibió una calificación entre regular y buena, esto implica que el servicio no alcanza del todo los estándares de buena calidad. A su vez, pudo comprobar que la dimensión de empatía es la tendencia a brindar una atención individualizada, la cual encontró en escala regular. Esto fue comprobado por Paredes (2017) respecto a la evaluación de desempeño del personal, concluyendo que existe una percepción no favorable que se ubica en las escalas ni de acuerdo, ni en desacuerdo referente al cumplimiento de la normativa legal de la evaluación de desempeño.



Respecto al nivel de la gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano, se obtuvo un nivel medio; esto debido a que se cuenta con áreas específicas para la planificación pero aún faltan mejoras en el sistema, existe la participación ciudadana activa, la cual debe ser reforzada por los actores sociales. Los usuarios muestran conformidad en cuanto a la calidad; sin embargo, se necesita mejorar estrategias para aprovechar al máximo el recurso. Silva, Trujillo, & Lámbarry (2013) sustentan que la gestión de los recursos hídricos como modelo de interacción social, utiliza diferentes enfoques, recursos y estrategias.

Este estudio se centró en evaluar una variable cuya fortaleza se centra en los modelos de presupuesto por resultados ya que son teóricamente beneficiosos y, en un contexto diferente a la realidad peruana confirman que depende de la gestión de los funcionarios y directivos de las entidades públicas para que el modelo obtenga una percepción óptima del gasto público. Es por ello que, el valor del estudio refleja que las entidades cuentan con las herramientas necesarias para una gestión pública eficaz y eficiente, pero muchas veces la falta de actualización o la toma de decisiones equivocadas refuerza aún más las malas percepciones sobre la gestión pública de la calidad del agua. Es importante mencionar que otra fortaleza se basa en que el grupo de encuestados son miembros de los Comités de Desarrollo Comunal, los cuales tiene participación activa en el ámbito de la gestión pública de calidad del agua, debido a que en el distrito estudiado se encuentra la planta de tratamiento de agua potable.

Entre las limitaciones que se evidencian en el estudio es que solo tuvo un enfoque cuantitativo, dejando de lado el lineamiento cualitativo, el cual nos permite un espectro amplio de respuestas de los usuarios y poder ahondar conocimientos relevantes para un mejor análisis de la gestión pública de la calidad del agua, dejando abierta la posibilidad que estudios futuros puedan argumentar lineamientos mixtos o netamente cualitativos. También se pueden realizar investigaciones con diferentes poblaciones y así contrastar resultados que nos den alcances diversos sobre el nivel de gestión pública de la calidad el agua.

## VI. CONCLUSIONES

1. Mediante el estudio se llegó a determinar que existe un nivel medio en cuanto a la gestión pública por resultados, ya que integra una serie de elementos, desde la administración, planificación estratégica, presupuestos aprobados, calidad y evaluación de políticas, está relacionado con la planificación estratégica y con manejar un plan de gobierno con presupuesto aprobado. La poca importancia de definir los objetivos, contar con estrategias claras y lograr una gestión pública de calidad, pone en riesgo el aseguramiento de la sinergia de los componentes y la optimización de los recursos para fomentar las condiciones para obtener buenos resultados.
2. Con respecto a la calidad del servicio al usuario se determinó que existe un nivel medio, ya que se resalta la importancia de que la empresa cuenta con talento humano capacitado para producir una buena calidad del servicio y que contribuye a mejorar estrategias que orientan a los trabajadores a cumplir con las exigencias de los usuarios, lo cual va generar una adecuada calidad del servicio.
3. Con respecto a la evaluación de desempeño se llegó a determinar que tiene un nivel medio debido que la mayoría de los usuarios están satisfechos con la calidad del servicio, se observa que existe un sector que no están de acuerdo con la atención a la calidad, es evidente que la organización mejore las técnicas para producir agua potable para asegurar la continuidad del servicio con el empleo eficiente del recurso humano.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Es importante que en el Gobierno Regional respecto a la gestión pública de la calidad del agua, establezca estrategias modernas e innovadoras para que el recurso del agua potable sea sostenible y siga teniendo aceptación por parte de los usuarios.
2. El Gobierno Local debe concientizar a la población sobre el uso y la importancia del agua potable para el consumo humano a través de los diversos medios de comunicación, y sensibilizar sobre el cuidado adecuado del recurso.
3. Los resultados mostrados en este estudio deben servir como base al planteamiento de nuevas estrategias y fomentar el estudio a los investigadores del tema en otros contextos y en otras zonas de la región en mejora de la gestión pública de la calidad del agua.

## REFERENCIAS

- Aquino, E. P. (2017). *Calidad del agua. Retos y aportes para una gestión sostenible en aguas residuales* (Primera ed.). Derecho, Ambiente y Recursos Naturales (DAR).
- Baldeon, C. E. (2018). *Control de la calidad del agua para el consumo humano a través de parámetros físicoquímicos y microbiológicos en la parroquia San Andrés, Chimborazo, para una gestión sanitaria eficiente*. [Tesis de maestría, Universidad Internacional SEK].  
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3166/1/jose%20blade%20C3%B3n%20cajo%20TESIS%20AGUA%20POTABLE%20SAN%20ANDRES.pdf>
- Baque, M. R., Simba, O. L., Gonzáles, O. B., Suatunce, P., Díaz, O. E., & Cadme, A. L. (2016). Calidad del agua destinada al consumo humano en un cantón de Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(20), 109-117.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582663826015>
- Bastidas, V. D., & Pisconte, R. J. (2009). *Gestión Pública*. Asociación Civil de transparencia. IDEA Internacional 2008.
- Benites, S., & Villanueva, L. (2015). *Retroceder investigando ¡Nunca! rendirse con la tesis ¡Jamás! Metodología de la investigación en comunicación social*. Fondo Editorial Cultura Peruana E.I.R.L.
- Biswas, A., & Tortajada, C. (2011). Water Quality Management: An Introductory Framework. *International Journal of Water Resources Development*, 27(1), 5-11. <http://dx.doi.org/10.1080/07900627.2010.547979>
- Briñez, A. K., Guarnizo, G. J., & Arias, V. S. (2012). Calidad del agua para consumo humano en el departamento del Tolima. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 30(2), 175-182.  
<https://doi.org/https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/11679>

- Carbajal, K. G., & Zuñiga, J. C. (2022). *Percepción de la calidad del servicio de agua y calidad de vida en salud; Cusco*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91667?show=full>
- Carpio, B. J. (2014). *Implementación de la gestión para resultados, una mejora de la capacidad organizacional e institucional y del proceso de creación de valor público en la Municipalidad Provincial de Talara*. [tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres].  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1088>
- Casigna, G. N., & Haro, S. J. (2020). *Análisis de la eficiencia del tratamiento del agua en la planta potabilizadora del sector Tólontag, parroquia Píntag; cantón Quito*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Amazónica].  
<https://repositorio.uea.edu.ec/handle/123456789/809>
- CEPAL. (junio de 2011). *Lineamientos de política pública para el sector de agua potable y saneamiento*.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3863/S2011000\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3863/S2011000_es.pdf)
- CEPAL. (Abril de 2021). *Reflexiones sobre la gestión del agua en América Latina y el Caribe*.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46792/1/S2000908\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46792/1/S2000908_es.pdf)
- Cepeda, D. J. (2019). *Sistema de gestión de calidad en el sector público. Una revisión de literatura*. [Tesis de maestría, Universidad del Rosario].  
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/20461/CepedaDuarte-JuanPablo-2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cerquín, S. M., & Gálvez, G. F. (2020). *Gestión pública y su influencia en la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad de Chota- Cajamarca 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo], Arequipa, Perú. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1476>

- Chávez, S. E., & Chávez, S. M. (2019). *La nueva gestión pública y su relación con la modernidad del estado para mejorar la atención al ciudadano MAC/RENIEC lima Norte 2016-2018*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres].  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5665>
- CLAD. (2007). Modelo abierto de gestión para resultados en el sector público. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(39), 149-210.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533693007.pdf>
- Cobos, P. D. (2019). *Gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable del usuario en el distrito de Tarapoto, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29593/Cobos\\_PDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29593/Cobos_PDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CONCYTEC. (2021). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del SINACYT*. Retrieved 20 de Septiembre de 2022, from <https://portal.concytec.gob.pe>
- Coronado, B. L. (2019). *Políticas Públicas y su Contribución en la Gestión por Resultados de La Municipalidad*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37487/coronado\\_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37487/coronado_bl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- D.S. N° 031-2010-SA. (Febrero de 2011).  
[http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/reglamento\\_calidad\\_agua.pdf](http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/reglamento_calidad_agua.pdf)
- Department of Municipal Labrador Newfoundland. (2020). *Drinking water quality monitoring manual. Physical and chemical parameters*.  
[https://www.gov.nl.ca/mpa/files/DWQ\\_Manual\\_2020-1.pdf](https://www.gov.nl.ca/mpa/files/DWQ_Manual_2020-1.pdf)
- Dueñas, C. (2014). *Agua Potable y tratamiento de residuos tóxicos en la cuenca del Río rímac*. San Marcos.

- FAO. (2000). *Water Quality Management and Control of Water Pollution*. Food and Agriculture Organization of the United Nations. <https://www.fao.org/publications/card/es/c/afcbd34f-3731-4bdc-995c-ae2e86470ab2/>
- Fernández, H. A. (2015). *Calidad en las empresas del servicio*. Asturias: La Versal, S.L. <https://www.idepa.es/documents/20147/94410/caliserv.pdf/c30d620a-5536-12ad-ec46-d19e3bbfb244?version=1.1>
- García, S. I. (2007). La nueva gestión pública: Evolución y tendencias. *Presupuesto y gasto público*(47), 37-64. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47\\_GarciaSanchez.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)
- Guevara, P. E. (2016). Evolución histórica de la gestión de los recursos hídricos en el Perú. *Revista Iberoamericana del Agua*, 3(1), 1-4. <https://www.elsevier.es/es-revista-ribagua-revista-iberoamericana-del-217-pdf-X2386378116544287>
- Hatanaka, M., & Busch, L. (2008). Third-party certification in the global agrifood system: An objective or social mediated governance mechanism? *Sociologia Ruralis*, 48(1), 73-91. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9523.2008.00453.x>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Quito Ecuador: McGRAW-HILL Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- INEI. (2017). *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*. Retrieved 21 de setiembre de 2022, from [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1553/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1553/)
- Iturralde, T. J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y*

*crédito Oscus LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2010.* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1786>

Jordán, B. C. (2022). *La gestión pública por resultados y la eficacia de la administración en la Dirección Nacional de Operaciones Especiales de la Policía Nacional del Perú, años 2018 y 2019.* [tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales].  
<http://repositorio.caen.edu.pe/handle/20.500.13097/223>

Laura, O. J. (2019). *Gestión de la calidad del agua del Rio Chili mediante el empleo de índices físico químicos de calidad ambiental, Arequipa.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9653>

Martínez, G. K. (2017). *Influencia de la productividad en la calidad del servicio de atención al cliente en la empresa DeLaborum PLuis SAC del año 2017.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo].  
[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11307/martinezgutierrez\\_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11307/martinezgutierrez_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Murillo, B. L., & Silva, d. A. (2019). La gestión del recurso hídrico en Brasil y Colombia, una comparación de sus instrumentos. *Gestión y ambiente*, 22(2), 173-190. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/ga.v22n2.82554>

Obando, J., Mora, E., Lievano, L., Hernández, M., & Cárdenas, D. (2019). La calidad del agua y su impacto social. *Revista Impactos*, 40(43), 13-28.  
<https://doi.org/https://www.revistaespacios.com/a19v40n43/a19v40n43p13.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2011). *Guías para la calidad del agua de consumo humano: Cuarta edición que incorpora la primera adenda.* OMS.  
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272403/9789243549958-spa.pdf?ua=1>



- Ortíz, G. A., Nuñez, E. J., & Mejía, C. W. (2019). La percepción social de la calidad y gestión del agua potable en el municipio de Las Vueltas, Chalatenango, El Salvador. *Tecnología y Ciencias del Agua*, 10(3), 124-155. <https://doi.org/10.24850/j-tyca-2019-03-06>
- Osborne, D., & Plastrik, P. (1998). *La reducción de la burocracia. Cinco estrategias para reinventar el gobierno*. Ediciones Paidós Iberica, S.A. [https://negociacionytomadecisiones.files.wordpress.com/2015/06/l0010-la-reduccion-de-la-burocracia\\_osborne.pdf](https://negociacionytomadecisiones.files.wordpress.com/2015/06/l0010-la-reduccion-de-la-burocracia_osborne.pdf)
- Osuna, L. J., & Bueno, S. C. (2017, 14-17 de noviembre). *La gestión pública del agua. Una exigencia para la sostenibilidad: un reto para la administración*. XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, España. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5\\_uibd.nsf/3619CBEA568D1C6105258295007803F8/\\$FILE/osunajos.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/3619CBEA568D1C6105258295007803F8/$FILE/osunajos.pdf)
- Paredes, B. E. (2017). *propuesta de evaluación de desempeño de personal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, distrito de Caraz*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12017>
- Quispe, A. O. (2018). *Gestión de la calidad de agua y las enfermedades diarreicas en niños en el Centro Poblado Paraíso - Huamanga Ayacucho. 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20476>
- Ramírez, T. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Editorial Panapo. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0049.pdf>
- Rivera, M. M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategia para su mejora*. [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (Décimoquinta ed.). Pearson.
- Romero, V. C. (2019). *Gestión pública por resultados y desempeño laboral de los directores de la UGEI 15, Huarochirí, Lima*. [Grado de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41708>
- Saavedra, J. E. (2019). *Gestión por resultados en el Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la construcción - SENCICO*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43101>
- Sanchez, C. G. (2022). *Calidad del servicio de agua potable y su relación con la*. [Tesis de maestría, UNiversida César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95113?locale-attribute=en>
- Sawyer, G., Oligschläger, C., & Khabarov, N. (2021). Lake Water Quality Management in Germany. *European Association of Remote Sensing Companies*. <https://ears.org/sebs/wp-content/uploads/2021/06/Water-Quality-Management-in-Germany-final-1.pdf>
- Silva, R. d., Trujillo, F. M., & Lámbarry, V. F. (2013). La gestión de la calidad del agua y la calidad percibida del servicio. *Revista Le Bret*(5), 89-109. [https://www.researchgate.net/publication/283352143\\_La\\_gestion\\_del\\_agua\\_y\\_la\\_calidad\\_percibida\\_del\\_servicio](https://www.researchgate.net/publication/283352143_La_gestion_del_agua_y_la_calidad_percibida_del_servicio)
- Soza, M. G. (2013). *La Participación Ciudadana y el control Social*. Centro Boliviano de Estudios Multidisciplinarios. La Paz. Bolivia. [https://doi.org/cebem.org/wp-content/uploads/2016/11/Libro-La\\_Participacion\\_Ciudadana\\_y\\_el\\_Control\\_Social.pdf](https://doi.org/cebem.org/wp-content/uploads/2016/11/Libro-La_Participacion_Ciudadana_y_el_Control_Social.pdf)
- Universidad César Vallejo. (2017). *Código de ética en investigación*. <https://doi.org/https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>

- Vammen, K., Vaux, H., Roldán, G., Tundisi, J., Izurieta, R., & Fabrega, J. (2019). *Water Quality in the Americas. Risks and Opportunities*. Inter-American Network of Academies of Sciences. [https://www.researchgate.net/publication/336854712\\_Water\\_Quality\\_in\\_the\\_Americas\\_Risks\\_and\\_Opportunities#:~:text=Water%20Quality%20in%20the%20Americas%3A%20Risks%20and%20opportunities%20is%20a,Academies%20of%20Sciences%20\(IANAS\)](https://www.researchgate.net/publication/336854712_Water_Quality_in_the_Americas_Risks_and_Opportunities#:~:text=Water%20Quality%20in%20the%20Americas%3A%20Risks%20and%20opportunities%20is%20a,Academies%20of%20Sciences%20(IANAS).).
- Villena, C. J. (2018). Calidad del agua y desarrollo sostenible. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 35(2), 304-308. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2018.352.3719>
- Villoria, M. M. (2009). *La administración burocrática y la nueva gestión pública*. Peru: Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. <https://doi.org/http://pagina.jccm.es/ear/descarga/A2T1.pdf>
- Who. (2017). *Guidelines for drinking-water quality: Fourth edición incorporating the 1st addendum*. World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241549950>

## **ANEXOS**

1. Matriz de operacionalización de variables para el estudio Gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022.
2. Matriz de consistencia
3. Instrumento para evaluar la variable Gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022.
4. Constancia de Validación de instrumentos
5. Prueba de Alfa de Cronbach

## ANEXO 1

Tabla 1

Matriz de variables para el estudio *Gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paíta, 2022*

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICES	ESCALA DE MEDISION	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Gestión pública de calidad del agua para el consumo humano	Es el conjunto de actividades sistemáticas conducidas a través de toda la organización para alcanzar eficaz y eficientemente la provisión de agua para el consumo humano con un nivel de calidad que satisfaga a los usuarios y garantice los estándares de salubridad e inocuidad, en base al control de los agentes ambientales, químicos y biológicos. (Dueñas, 2014)	Una buena calidad del agua sustenta la buena salud de los ecosistemas y mejora el bienestar de las personas. Una mala calidad del agua perjudica al medio ambiente y el bienestar de las personas.	Gestión por resultados	Nivel de porcentaje sobre el logro de la gestión por resultados.		a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca	
			Calidad del servicio usuario	Nivel de porcentaje sobre el logro de la Calidad del servicio al usuario	Cantidad	a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca	Encuesta/ cuestionario
			Evaluación de desempeño	Nivel de porcentaje sobre el logro de la Evaluación de desempeño		a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca	

## ANEXO 2

Tabla 2

*Matriz de consistencia para el estudio Gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022*

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>				
<b>TÍTULO:</b> Gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022				
<b>FORMULACION DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES / PRECATEGORIAS</b>		
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de la gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022?</p> <p><b>Problema específico:</b></p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de la gestión por resultados de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio al usuario de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de evaluación de desempeño de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar el nivel de la gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Determinar el nivel de la gestión por resultados de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022.</p> <p>2. Analizar el nivel de calidad del servicio al usuario de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022</p> <p>3. Explicar el nivel de evaluación de desempeño de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022.</p>	<p><b>VARIABLE: Gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano</b></p> <p><b>Dimensiones / Precategorías</b></p> <p>Gestión por resultados</p> <p>Calidad del servicio al usuario</p> <p>Evaluación de desempeño</p> <p>Fuente: (Dueñas, 2014)</p>	<p><b>Indicadores / rasgos</b></p> <p>Nivel de porcentaje sobre el logro de la gestión por resultados</p> <p>Nivel de porcentaje sobre el logro de la Calidad del servicio al usuario</p> <p>Nivel de porcentaje sobre el logro de la Evaluación de desempeño</p>	<p><b>Escala de medición</b></p> <p>Nominal</p>

## ANEXO 3

### Instrumento para evaluar la variable Gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022

#### ENCUESTA

#### I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Nombre y apellidos : .....
- 1.2. Edad : .....
- 1.3. Fecha y hora : .....
- 1.4. Responsable de la aplicación: .....

II. INDICACIÓN. Por favor, lea atentamente y marque con (X) en el recuadro que corresponda a cada pregunta según su apreciación, teniendo en cuenta las siguientes opciones:

- A: Siempre**                      **B: Casi siempre**                      **C: A veces**  
**D: Casi nunca**                      **E: Nunca**

Se le agradece anticipadamente la información que nos brinda al presente estudio.

N°	DIMENSION DE GESTIÓN POR RESULTADOS	A	B	C	D	E
		1	2	3	4	5
1	Existe un área institucional del gobierno regional encargada de la planificación gubernamental estratégica cuyo objetivo es la gestión adecuada de calidad del agua para el consumo humano.					
2	El gobierno regional cuenta con un plan de gobierno a mediano plazo que contemple los objetivos prioritarios con estrategias y metas claras para lograr una eficiente gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano.					
3	Las estrategias contempladas en el Plan de gobierno cuentan con un presupuesto aprobado para la gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano.					
4	La sociedad civil participa activamente en el diseño de las estrategias y metas del plan de mediano plazo del gobierno regional para la gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano.					

<b>DIMENSION DE CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO</b>						
5	El servicio de producción de agua para consumo humano es de buena calidad.					
6	La fiabilidad de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios permite producir agua para consumo humano de buena calidad.					
7	La capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa prestadora de servicios permite mantener la producción de agua para consumo humano de buena calidad.					
8	La calidad del servicio que brindan los colaboradores con respecto a la seguridad en la empresa es buena					
9	El nivel de la calidad del servicio que brindan los colaboradores con respecto a la empatía en la empresa es buena					
10	Las estrategias más adecuadas para orientar la empresa en la calidad de servicio de la empresa son buenas					
<b>DIMENSION DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>						
11	Los usuarios están satisfechos con los servicios calidad del agua para el consumo humano					
12	La organización y gestión de los servicios son eficientes en los procesos y procedimientos de atención a la calidad del agua para el consumo humano					
13	La empresa es eficiente técnicamente en el proceso de producir agua potable de calidad cumpliendo con la normatividad vigente.					
14	Existe una adecuada gestión administrativa que asegure la continuidad en el servicio de agua potable de buena calidad.					
15	La empresa cuenta y emplea con eficiencia los recursos humanos, para brindar el servicio de agua potable de calidad.					



## ANEXO 4

### Constancias de validación de instrumentos

# CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos encuesta y cuestionario que la investigadora Deifilia Contreras More usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, la variable Gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

13 de octubre de 2022



Yuliana Danitza Mendoza Martínez  
**Nombres y apellidos**  
Analista Microbiológico de calidad de aguas UDEP

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos encuesta y cuestionario que la investigadora Deifilia Contreras More usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, la variable Gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

13 de octubre de 2022



Leonardo Humberto Mendoza Carbajal  
**Nombres y apellidos**  
Docente Universidad Científica del Sur

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos encuesta y cuestionario que la investigadora Deifilia Contreras More usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, la variable Gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

13 de octubre de 2022



Tomas Delfin Rentería Nole  
**Nombres y apellidos**  
Supervisor de Calidad de Alimentos Qali Warma

# ANEXO 5

## Prueba de Alfa de Cronbach

ALFA DE CRONBACH																
Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	Sumatoria de items
Sujeto 1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	30
Sujeto 2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	37
Sujeto 3	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	33
Sujeto 4	3	3	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	46
Sujeto 5	1	3	3	5	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	35
Sujeto 6	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	25
Sujeto 7	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	46
Sujeto 8	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	37
Sujeto 9	3	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	42
Sujeto 10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	70
Sujeto 11	3	3	2	5	3	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	58
Sujeto 12	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	46
Sujeto 13	4	5	5	5	2	2	5	5	4	4	4	4	3	5	4	61
Sujeto 14	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	44
Sujeto 15	5	3	2	5	3	3	3	5	2	1	3	5	3	3	3	49
varianza de los items	1.4	1.2	1.5	1.6	1	0.8	1	1.6	1.6	1.2	0.6	1.2	0.65	0.78	0.65	

$\sum S_i^2$ :	16.82
$S_T^2$ :	137.26

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de items  
 $\sum S_i^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los Items  
 $S_T^2$ : La Varianza de la suma de los Items  
 $\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

15
16.82
137.26

Reemplazamos:

- $\alpha$ :  $15 / (15-1) (1 - (16.82/137.26))$       0.940154
- $\alpha$ :      1.07 (1-0.12)
- $\alpha$ :      1.07      -0.88
- $\alpha$ :      0.94



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión pública de la calidad del agua para el consumo humano en el distrito El Arenal, Paita, 2022", cuyo autor es CONTRERAS MORE DEIFILIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y 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.

PIURA, 16 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO : 17543440 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9912-1299	Firmado electrónicamente por: LRALARCONL el 16- 01-2023 11:42:14

Código documento Trilce: INV - 1045399