



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

“Calidad de servicio de agua potable y gestión de reclamos comerciales de una Empresa Prestadora de Servicios de Huamanga 2021”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :
Maestro en Gestión Pública

AUTOR :

Quintanilla Tuppia, Juan Jose (orcid.org/0000-0003-4312-1067)

ASESOR:

Dr. Pumacayo Palomino, Ilich Ivan (orcid.org/0000-0003-1341-2613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Línea de responsabilidad social universitaria:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Doña Bertha del Carmen Tuppia Flores, mi madre, quien supo luchar para sacarme adelante e inculcar en mi los valores de perseverancia, superación, honradez y de servicio a la población

Agradecimiento

A la universidad César Vallejo por darme la oportunidad de superarme y subir un escalón más en mi formación profesional y personal.

A mi asesor, el Dr. Ilich Iván Pumacayo Palomino, por encaminar este trabajo de investigación hacia su culminación

A todas las personas que de una u otra manera hicieron posible la elaboración, culminación y sustentación de esta investigación

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
Tipo de investigación	10
Diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
Población	14
Criterios de inclusión.....	14
Criterios de exclusión.....	14
Muestra.....	14
Muestreo.....	15
Unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
Técnica	15
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis de fiabilidad - Alfa de Cronbach	31
Tabla 2. Tabla de frecuencia de calificación de la Calidad de Servicio	33
Tabla 3. Frecuencia y porcentajes de Gestión de reclamo	35
Tabla 4. Frecuencia y porcentajes de Registro de reclamo	36
Tabla 5. Frecuencia y porcentajes de Atención de reclamo	37
Tabla 6. Frecuencia y porcentajes de Respuesta de reclamo	38
Tabla 7. Pruebas de correlación Spearman de Calidad de Servicios de Agua Potable y Gestión de Reclamos	39
Tabla 8. Pruebas de correlación Spearman de Calidad de Servicios de Agua Potable y Registro de Reclamos.....	40
Tabla 9. Pruebas de correlación Spearman de Calidad de Servicios de Agua Potable y Atención de Reclamos	41
Tabla 10. Pruebas de correlación Spearman de Calidad de Servicios de Agua Potable y Respuesta de Reclamos	42

Índice de gráficos

Ilustración 1. Gráfico de barras de Calidad de servicio	319
Ilustración 2. Gráfico de barras de Gestión de reclamo	321
Ilustración 3. Gráfico de barras de Registro de reclamo	22
Ilustración 4. Gráfico de barras de Atención de reclamo	23
Ilustración 5. Gráfico de barras de Respuesta de reclamo.....	24

Resumen

Se realizó esta investigación con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio de agua potable y gestión de reclamos comerciales de una EPS de la provincia de Huamanga – 2021. El tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental, descriptiva, correlacional; la muestra estuvo conformada por 200 usuarios que presentaron reclamos del servicio de agua potable, teniendo un muestreo probabilístico censal.

Los resultados encontrados fueron, para la variable “Calidad de servicio”, la calidad del servicio de agua potable es bajo con un 48%, la media es de 2.6595, es decir los usuarios se encuentran en desacuerdo o insatisfechos con la calidad de atención recibida por la EPS de la provincia de Huamanga; en cuanto a la “Gestión de reclamos”, el 72% de los usuarios respondió que es inadecuado, siendo la media de 2.8262, lo que quiere decir que los usuarios se encuentran en desacuerdo con la manera cómo esta EPS maneja los reclamos del público.

Se concluye que, la hipótesis alterna “existe relación entre la calidad de servicio de agua potable y la gestión de reclamos comerciales de una EPS de la provincia de Huamanga – 2021” debe ser aceptada, ya que el valor de significancia de esta prueba es 0.000 ($p < 0.005$).

Palabras clave: Calidad de servicio, agua potable, gestión de reclamos comerciales

Abstract

This research was carried out with the objective of determining the relationship that exists between the quality of drinking water service and the management of commercial claims of an EPS in the province of Huamanga - 2021. The type of research was applied, non-experimental design, descriptive, correlational; The sample consisted of 362 users who filed claims for the drinking water service, taking a probabilistic census sampling.

The results found were, for the variable "Quality of service", the average is 2.6595, that is, the users are in disagreement or dissatisfied with the quality of care received by the EPS Ayacucho; Regarding "Claims management" it is 2.8262, which means that users disagree with the way this EPS handles public complaints.

It is concluded that the alternative hypothesis "there is a relationship between the quality of drinking water service and the management of commercial claims of an EPS in the province of Huamanga - 2021" must be accepted, since the significance value of this test is 0.000 ($p < 0.005$).

Keywords: quality of service, drinking water, management of commercial claims

I. INTRODUCCIÓN

A principios del Siglo XX se tuvieron considerables logros en cuanto a la gestión del agua potable a nivel mundial; estos alcances giran en relación a la satisfacción de la población que se provee. Si bien es cierto que el acceso de agua potable y alcantarillado se ha mejorado, aún se tiene que cada dos de cinco pobladores no tienen instalación básica que sea destinada al lavado de manos. (Organización de Naciones Unidas, 2021)

En el marco de garantizar el éxito de una empresa se da mucha importancia a mejorar la calidad de los servicios que ofrece, sobre todo las resoluciones de los reclamos que los usuarios pudieron tener para de esa manera conseguir un cliente externo satisfecho con el servicio que se brinda. Si se desea lograr lo mencionado será indispensable tener responsabilidad, tener una modificación de conducta y las características de los clientes internos que son parte de la empresa, esto involucra al equipo directivo, los jefes y los colaboradores (Organización de Naciones Unidas, 2021)

La (ONU- Unesco, 2021) nos muestran que para alcanzar los “*Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 6) de la Agenda para el Desarrollo Sostenible de 2030 de la Naciones Unidas*” (Organización de Naciones Unidas, 2021) es imprescindible que para reconocer y hablar sobre el valor del agua e involucrarlo en la toma de decisiones será necesario conseguir una gestión que tenga sostenibilidad y sea equitativa en los recursos hídricos (p. 1).

Francia, Alemania e Inglaterra son los países que tienen un buen desarrollo y tienen modelos con niveles más elevados en el mundo, ya casi alcanzaron cumplir con el deber de llegar al “ODS 6 de las Naciones Unidas al año 2030” que consiste en asegurar que el 100% de los pobladores tengan agua potable (Organización de Naciones Unidas, 2021)

Alemania es un país que tiene un modelo con un elevado nivel de calidad de los servicios, Inglaterra tiene logros en la consolidación de los servicios de saneamiento utilizando la economía por escalas y Francia se encuentra caracterizada por poseer un modelo de servicio municipal descentralizado. (Vergués J, 2016)

De otra parte, el “*Banco Interamericano de Desarrollo*” (BID , 2019) sostiene se observan graves dificultades ya que la calidad de agua es inadecuada en el Caribe, América Latina y Asia, ya que existe una parcialidad entre las zonas rurales y urbanas, a esto se agrega la inadecuada gestión que agudizan los niveles elevados de pobreza de miles de pobladores. Hace un llamado a todos los países que se mantienen en pie el reto del cumplimiento del objetivo para el año 2030 que todos los pobladores tengan agua potable por ser un derecho de la humanidad y sobre todo un indicador para la disminución de la pobreza (pp. 5-7).

En todo el mundo existe escasez de agua que afecta a un porcentaje mayor del 40%, probablemente aumente este porcentaje; aproximadamente 4 billones de personas no cuentan con servicios de saneamiento como letrinas o retretes. Lo que hace que un 80% de las aguas servidas estén sin tratar y sean vertidas en el mar o los ríos contaminando y por ende contribuyendo a la contaminación del medio ambiente (Organización de Naciones Unidas, 2021)

(Chávez,R, 2019) nos manifiesta que a nivel nacional aproximadamente un 16% de los pobladores no cuenta con el servicio de agua. El 62% de todo el desagüe acumulado por las “Entidades Prestadores de Servicios de Saneamiento (EPS)” son reutilizados en plantas donde se trata las aguas servidas (párr. 1).

En cuanto a la variable gestión de reclamos, en Ecuador, en el año 2020 las empresas eléctricas, las “*Entidades Prestadoras de Saneamiento*” tuvieron persistentemente quejas y reclamos de parte de los clientes externos debido al aumento y acumulo del cobro de las tarifas y además por la deficiencia en la calidad del servicio que dan, sin embargo dichas empresas no tienen un manejo adecuado de los procesos de reclamos, tardan mucho en contestar ocasionando insatisfacción en los usuarios. (El Comercio, 2020)

(Pereira G, 2020) nos dio a conocer que durante la pandemia del COVID.19 se produjeron muchos reclamos y quejas en las “EPS” y en la luz debido a los errores encontrados en los recibos y las lecturas de medidores, esta nos dio quejas no fueron atendidas en su oportunidad por ello los usuarios se aglomeraron en las sedes de cada empresa para dar a conocer la mala calidad de los servicios que

estaban recibiendo; con ello quedó demostrado que las empresas no tienen un adecuado procedimiento en el manejo de los reclamos.

La Sunass en el año 2021 modifica el “Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento” donde se puede observar que dispone que la “Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento” deberá garantizar la prestación de los servicios de saneamiento con calidad y de esa manera contribuir en la salud de la comuna y contribuir a la preservación del medio ambiente; si hubiera una suspensión del servicio de agua potable, ésta deberá ser comunicada a la población, si ésta suspensión dura más de 18 horas, la entidad prestadora está obligada a dotar de agua a los usuarios afectados a través de cisterna o viendo la manera de que llegue el agua potable a los hogares afectados (SUNASS, 2007)

(SUNASS, 2007) en su artículo 4to nos muestra que la atención de reclamos deberá ser teniendo en cuenta la interculturalidad y que el usuario que reclama deberá ser atendido en su idioma natal; así mismo el trámite de reclamos deberá ser gratuito; los reclamos, solicitudes se pueden presentar de manera presencial, por teléfono y de manera opcional implementar una plataforma virtual.

El 20.9% del “Área Técnico Municipal” (ATM) tienen un registro de reclamos sobre la prestación de servicios de saneamiento

En Huamanga un estudio realizado por (Ascarza, W, 2020) nos muestra que el 55% de los usuarios tiene una satisfacción regular con el servicio de agua, concluyendo que, *“no existe una relación directa entre la calidad de la prestación de servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA Ayacucho durante el año 2020, $p= 0.412$ ”*

Teniendo en cuenta la realidad problemática vertida se formuló la interrogante ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de agua potable y la gestión de reclamos comerciales de una EPS de la provincia de Huamanga- 2021?

Esta investigación se justifica ya que tendrá como resultado identificar “la relación que existe entre la calidad de los servicios y la gestión de reclamos en una EPS de la provincia de Huamanga en el año 2021”, está orientada a cumplir los “objetivos de la Política Nacional de Saneamiento”, en el marco de la reforma del Sector Saneamiento (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2016). Aportará el análisis de la situación real del agua de consumo en los distritos de la provincia de Huamanga en el contexto del nivel de gobierno regional y local, tanto urbano como rural.

Se plantea el objetivo general de determinar qué relación existe entre la calidad del servicio de agua potable y la gestión de reclamos comerciales en una EPS de la provincia de Huamanga - 2021, a partir del cual se plantean los objetivos específicos: Conocer la relación de la calidad de servicios de agua potable y el registro de reclamos de una EPS de la provincia de Huamanga-2021, analizar la relación que existe entre la calidad de los servicios de agua potable y la atención de reclamos en una EPS de la provincia de Huamanga – 2021, analizar la relación entre la calidad de los servicios de agua potable y la respuesta del reclamo presentado en una EPS de la provincia de Huamanga -2021.

Con respecto a la hipótesis nos planteamos como hipótesis principal que, existe relación entre la calidad del servicio de agua potable y la gestión de reclamos comerciales en una EPS de la provincia de Huamanga- 2021; siendo las hipótesis específicas que, existe relación entre la calidad de los servicios de agua potable y el registro de reclamos, existe relación entre la calidad de los servicios de agua potable y la atención de reclamos, existe relación entre la calidad de los servicios de agua potable y la respuesta a los reclamos comerciales en una EPS de la provincia de Huamanga – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales encontramos los de Alarcón, et al (2020) quien plantea como objetivo *“analizar la incidencia entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente”*. Estudio tipo descriptivo, con un nivel explicativo y diseño no experimental; la muestra fue de 10 personas quienes desarrollaron el cuestionario. Los resultados fueron que la inadecuada canalización de los reclamos incide de manera negativa en la satisfacción del cliente; existe una asociación muy significativa entre ambas variables, con una significancia bilateral $p= 0.008$ y el coeficiente Rho de Spearman de 0.749 (Alarcón V, Sarmiento W, Mejía J, Castaño A, 2020).

Por otro lado, Rivera (2019) realiza un estudio planteándose el objetivo de *“conocer la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una empresa”*. Investigación correlacional, transversal, con un diseño no experimental; con una muestra de 83 clientes. Los resultados fueron que los problemas detectados son que existe insatisfacción de los usuarios del área de atención al cliente; poca comunicación entre el colaborador y el cliente externo, poco seguimiento de los servicios prestados; se identificaron brechas muy amplias en cuanto a la fiabilidad y la capacidad de respuesta.

Concluyeron que existe ausencia de la satisfacción del usuario en cuanto a la prestación recibida en la unidad de servicio al cliente (Rivera S, 2019)

A nivel nacional tenemos el estudio de (Talavera, M, 2022) con el objetivo de *“determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y el servicio de agua y alcantarillado en el Centro Poblado Santa Rosa, en la provincia de Chepén, departamento de La Libertad”*. La metodología empleada fue de tipo correlacional descriptivo, diseño observacional, básica y transversal. La muestra total fue de 122 propietarios de las casas donde se realizó el estudio que fueron determinados a través de muestreo aleatorio simple. Los resultados es que se observó que las

variables de alcantarillado, servicio de agua y gestión estratégica tienen un *valor positivo alto de 0.900 y $p= 0.000$*

Concluyó que la relación de gestión estratégica con el servicio de alcantarillado y agua es positiva y significativa en el *Centro Poblado Santa Rosa, provincia de Chepén, departamento de La libertad.*

Así mismo (Ascarza, W, 2020) en su estudio cuyo objetivo planteado fue *“conocer la relación que existe entre las variables calidad de la prestación de servicios y satisfacción del usuario y conocer los niveles de percepción del ciudadano con relación a estas dos variables”*; realizó un estudio básico, cuantitativo, no experimental, transversal, con un nivel descriptivo- correlacional y un método hipotético – deductivo. Trabajó con una muestra de 382 usuarios de la EPS SEDA AYACUCHO. Los resultados fueron, que el 64.1% de los usuarios piensan que la calidad de prestación de los servicios es regular, el 22.3% consideran alto y el 13.6% de un nivel bajo. En cuanto a la satisfacción de los usuarios respondieron que, el 55% considera que es regular, el 31.2% bajo y sólo el 13.9% consideran que es bueno.

De otra manera, (Orellano L, 2018) realizó un estudio con la finalidad de *“determinar de qué manera se relacionan la Calidad del servicio de agua y la resolución de reclamos por facturación en la EPS SEDA CUSCO S.A. 2018”* estudio no experimental, descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo. Trabajó con una muestra de 100 usuarios. Los resultados encontrados son, los clientes externos indicaron que la condición de calidad de la prestación de servicios de agua potable es alto en un 42%, medio en 24% y muy alto en 34%. En cuanto a los reclamos por falta de agua, el 78% manifestó que es bajo, 9% medio y 8% alto; los reclamos por alto consumo, la respuesta es media en 52%, alto 39% y bajo 9%; en facturación indebida, medio el 60%, bajo 29% y muy bajo 6%; al preguntar sobre los reclamos de cambio de tarifa, manifestaron que la respuesta era media en 46%, alto 39% y bajo 12%; los recursos impugnatorios un 52% de los usuarios manifestó que era alto, 27% medio y 18% bajo. Concluyó que existe *relación significativa entre la resolución de reclamos y la calidad del servicio de agua potable en la EPS SEDACUSCO S.A. en el 2018*, siendo $p= 0.008$; la prueba de Rho de Spearman es

-0.262 lo que significa que ambas variables están relacionadas en forma significativa, como es negativo, la relación entre ambas es inversa.

Así mismo, (García,A, 2022) en su estudio cuyo objetivo fue “*determinar la relación entre el manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes EMAPA San Martín – Tarapoto, 2016*”, estudio no experimental, descriptivo – correlacional y de corte transversal: La muestra estuvo formada por 366 usuarios que realizaron reclamos operacionales y comerciales. Los resultados fueron que, los usuarios respondieron que el manejo de reclamos operacionales es inadecuado en el 62%, el 77% manifestó que el manejo de procesos de reclamos comerciales no relativos a la facturación es inadecuado y los relativos a la facturación también respondieron que es inadecuada. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, se encontró que en los elementos tangibles el 63% le parece regular, en la prestación de servicio el 80% fue bajo, en la capacidad de respuesta el 55% manifestó que es regular, en la dimensión seguridad el 62% respondió que es regular y en la empatía

Existe una relación entre el manejo de procesos de reclamos y la satisfacción de los usuarios, el Rho de Spearman fue de 0.876 concluyendo que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la alterna.

Tenemos teorías relacionadas con el tema donde mencionamos que los Servicios de agua potable se vieron alterados por la coyuntura sanitaria a nivel mundial y nacional afectó en gran medida el comportamiento de las empresas sobre todo en el aislamiento social a partir de marzo del 2020, es así que la primera medida de las Empresas Prestadoras fue la no realización de las lecturas de consumo de agua potable, el estado peruano emitió un *Decreto de Urgencia N° 036-2020* donde señalaba que el pago de los recibos de este servicio podrían ser fraccionados para los usuarios de categoría social, doméstica subsidiada y doméstica no subsidiada entre otros dispositivos. (Sunass, 2021)

El agua constituye un factor importante en el “desarrollo sostenible siendo importante para el desarrollo socioeconómico, la producción de alimentos, la energía, los ecosistemas y sobre todo para la supervivencia de los humanos”. Tiene un papel importante en la adaptación al cambio climático constituyendo un vínculo

entre el medio ambiente y la sociedad. (Organización de Naciones Unidas [ONU], 2022).

Cada vez que la población va creciendo a nivel mundial, aumenta la demanda y necesidad de agua y saneamiento, siendo ambos muy necesarios para la mejora en educación, salud y productividad económica. En el año 2017 se reportaron 2.100 millones de personas en todo el mundo que no tenían agua, tal es así que se llega a la conclusión que a cuatro de cada diez personas se encuentra afectada por falta de agua. (Organización de Naciones Unidas [ONU], 2022)

La cobertura de agua potable lo constituye el resultado del cociente de la población que cuenta con agua potable y la población total asignada a la Empresa Prestadora. (Sunass, 2021)

En cuanto a la cobertura de agua potable a nivel nacional tuvo una creciente del 2016 al 2020 de 82.28% a 83.84% respectivamente; pero por la situación coyuntural del país se observó un retroceso entre el 2019 a 2020 de 0.23% como se observa en el siguiente gráfico. (Sunass, 2021)

Gráfico N°1: “Evolución de cobertura de los servicios de saneamiento año 2016 – 2020” (Sunass, 2021)



Fuente: Benchmarking Regulatorio 2021 de las Empresas Prestadoras (EP)

Para medir la gestión de una empresa en el rubro de la calidad, se toma en consideración la continuidad que son las horas del servicio por día y la presión del servicio de agua que se expresa en metros por columna de agua, también se toma en cuenta la rotura en la red de agua potable; estos aspectos son observados por los usuarios que influyen en forma directa en la calidad del servicio de agua que se brinda a la población (Sunass, 2021)

En cuanto al manejo de procesos de reclamo (Sánchez, P, 2017), es la acumulación de las acciones que ejecuta una empresa con el objetivo de otorgar una solución a los inconvenientes que tengan los clientes externos en relación a los servicios que otorga a la población.

(Kumar, A, Kaur A, 2020) manifiestan que el proceso de reclamos consiste en desarrollar actividades que contribuyan en el perfeccionamiento de los inconvenientes que puedan presentarse mientras se brinda un servicio. (Agu, G, Chinedu, N, et al, 2018) nos manifiesta que las empresas que tengan una buena conducción del tratamiento de reclamos conseguirán recobrar la confianza de sus clientes externos insatisfechos, mediante la implementación de acciones que tengan algunos beneficios dirigidos a mejorar la calidad del servicio.

III. METODOLOGÍA

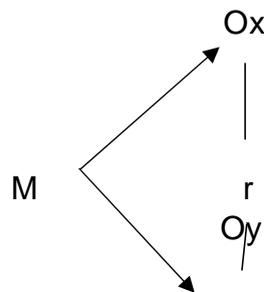
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Cuantitativa según (Hernández R, Fernández C, Baptista M, 2017) este tipo de investigación es el que realiza la recolección y análisis de datos para la contestación a las preguntas y probar la hipótesis del investigador.

Descriptiva - correlacional, de corte transversal, el mismo autor nos manifiesta “*la investigación descriptiva es la que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos o comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis*”; correlacional porque se tratará de encontrar si entre ambas variables existe relación, en este caso la relación entre la calidad de servicios de agua potable y la gestión de reclamos comerciales.

El diagrama de estudio será:



Dónde:

M = muestra de estudio

Ox = calidad de servicios de agua potable

Oy = gestión de reclamos comerciales

r = relación entre ambas variables

Diseño de investigación

No experimental u observacional (Hernández R, Fernández C, Baptista M, 2017) *“los estudios que se ejecutan sin que se manipulen las variables son los no experimentales, solamente se observan estas variables en su ambiente natural para después tener que analizarlos”*

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1

- Calidad de servicios de agua potable

Landa, I (2017) manifiesta que la calidad de servicio está en relación directa con el cliente externo, se busca la satisfacción de las necesidades que tiene el consumidor, también la calidad de servicio se encuentra referido a la variación de opciones, durabilidad, tecnología y bajo costo. (Landa,L, 2017)

-La calidad de servicio es un pilar fundamental de toda empresa, las entidades siempre están en constante mejora continua para introducir nuevos métodos para que de esa manera su productividad se incremente y tenga mayores beneficios, el éxito de toda empresa radica en la calidad de servicio que ofrece a sus clientes.

Tabla N° 1 Operacionalización de la variable 1

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 Calidad de servicios de agua potable	-Elementos tangibles	-Instalaciones de la empresa -Maquinarias y equipos modernos Personal capacitado
	-Fiabilidad	-Instalaciones físicas
	-Capacidad de respuesta	-Tiempo de atención -Cumplimiento
	Seguridad	-Cuidado -Voluntad

		-Rapidez
	Empatía	Amabilidad Empleados solidarios

- Elementos tangibles. – se encuentra representado por las características físicas y la apariencia de la empresa; en otras palabras, se refiere a las instalaciones, personal, equipo entre otros elementos que el usuario entra en contacto al contratar un servicio. (Reyes, L, Veliz M., 2021)
- Fiabilidad. – es la manera que tiene toda empresa para dar un servicio de una manera confiable y precisa. (Reyes, L, Veliz M., 2021)
- Capacidad de respuesta. – es la disponibilidad con que cuenta una empresa para informarse de las necesidades de los usuarios y brindar un servicio oportuno. (Reyes, L, Veliz M., 2021)
- Seguridad. – capacidad, conocimiento y habilidades que tiene el personal de una empresa y la habilidad de inspirar confianza sobre el servicio brindado. (Reyes, L, Veliz M., 2021)
- Empatía. – capacidad del personal de una empresa para darse cuenta y comprender la demanda a través de la identificación y atención en forma individual. (Reyes, L, Veliz M., 2021)

Variable 2

- Gestión de reclamos comerciales

Según Sánchez (2017), son las diversas actividades que realiza una empresa con la finalidad de solucionar los inconvenientes que hacen llegar los usuarios sobre los servicios que brinda. (Caballero,P, 2017) Para tener un proceso o gestión de los reclamos o quejas de los clientes de una empresa, Morgeson (2020) manifiesta que es muy necesario que toda empresa tenga una gestión que maneje los reclamos con la finalidad de disminuir los riesgos y que el cliente continúe con el vínculo con la empresa. (Morgeson, F., Hult,T., Mithas, S., et al, 2020)

-En toda entidad existen reclamos más aún cuando es de servicios, la gestión de reclamos comerciales está referida a la canalización de los reclamos que

deberá realizar una empresa para de esa manera el cliente externo tenga fiabilidad y confianza logrando de esta manera la satisfacción del cliente.

Tabla N°2: Operacionalización de la variable 2

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable 2 Gestión de reclamos comerciales	-Registro del reclamo	-Presentación del reclamo -Orientación al usuario -Constancia de registro del reclamo
	-Atención del reclamo	-Trato del personal -Actitud ante el reclamo -Procedimiento de atención del reclamo
	- Respuesta del reclamo	-Comunicación de la respuesta del reclamo -Acciones a tomar

Dimensiones:

- **Registro del reclamo.** – es la primera parte de la gestión del reclamo, este reclamo de puede realizar en el libro de reclamaciones (Decreto Supremo N° 006-2014-PCM) o en la oficina de reclamos; ésta deberá ser gratuita, no se puede rechazar si se encuentra en la lengua originaria del país, debe contener información clara y precisa adjuntando evidencias que los usuarios o administradores vean por conveniente; los usuarios deberán recibir copia de la recepción del reclamo o una constancia virtual de la presentación. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021)

- **Atención del reclamo.** – es el proceso que sigue el reclamo una vez se haya dado por presentado, no excederá de los tres días hábiles para iniciar con su atención determinando si se encuentra de acuerdo a las disposiciones vigentes de la empresa, sino se derivará a la entidad correspondiente para su atención y resolución en un plazo que no debe exceder los 30 días hábiles. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021)

- **Respuesta del reclamo.** – Es la parte final del reclamo, si el reclamo es denegado o aceptado. Éste deberá comunicarse al interesado y si procede la empresa se comprometerá a tomar las acciones pertinentes a fin de dar solución al problema; lo cual se notificará formalmente al usuario que presentó el reclamo. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Estuvo conformada por todos los reclamos comerciales que se efectuaron en el año 2021 en una empresa prestadora de servicios de saneamiento de la provincia de Huamanga que son un total de 6,249 reclamos.

Criterios de inclusión

- Reclamos comerciales
- Reclamos de agua potable
- Reclamos ingresados en el año de estudio

Criterios de exclusión

- Reclamos de operatividad
- Reclamos de alcantarillado
- Reclamos de años diferentes al 2021

Muestra

La muestra se obtuvo según la fórmula de población finita

FORMULA DE CALCULO

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

Dónde:

n= es el total de la población

Zα= 1.96 porque se trabaja con un nivel de confianza del 95%

p = proporción esperada que es 5% (0.05)

q = se obtiene $1-p$, será $1-0.05$ 0.95

e = error de estimación máximo aceptado

La muestra estará conformada por **200** usuarios que presentaron reclamos del servicio de agua potable.

Muestreo

Muestreo aleatorio simple (Santana, A) “es un procedimiento para obtener la muestra donde se garantiza que todos los elementos muestrales tienen la posibilidad de ser seleccionados”

Unidad de análisis

Usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de agua potable de una EPS de la provincia de Huamanga.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos; (Arias, JL., 2020) manifiesta que esta técnica tiene un conjunto de ítems, que en una investigación de tipo cuantitativa, serán estructuradas y cerradas, recopilan opiniones, apreciaciones de las personas que son la muestra de la población. (Zambrano, P, et al , 2019) y (Arias, JL., 2020) nos dan a conocer que esta técnica es muy apropiada en las ciencias de la administración y como consecuencia en la gestión pública, siendo de fácil aplicación, a través de los medios físicos o virtuales y tiene mucha fiabilidad en la parte estadística.

Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, que mide en forma cuantitativa mediante una serie de preguntas estructuradas partiendo de la operacionalización de variables y opiniones de la unidad de muestreo (Hernández et al., 2017).

Se elaboraron dos instrumentos, una para cada variable

Se utilizó una escala multidimensional de la gestión de reclamos que mide el nivel de la variable en mención según la apreciación de los usuarios que

presentaron reclamos en la EPS de la provincia de Huamanga. Esta encuesta se aplicó en forma virtual utilizando la herramienta Google Forms. Conformada por 12 preguntas cuyas respuestas se encuentran en “escala de Likert: Para la variable gestión de reclamos comerciales: 1=totalmente en desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=indeciso, 4=de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo”, los niveles de medición a utilizar será muy alto (49-60), alto (36-48), medio (25-47) y bajo (15-24); este instrumento fue adaptado por el investigador partiendo del marco normativo y teórico que se encuentran en la guía: (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021) “Gestión de reclamos en las entidades de la administración pública de la Presidencia del Consejo de Ministros”

Para la variable de calidad de servicios de agua se elaboró un cuestionario también con escala de Likert que consta de 15 preguntas: 1=totalmente en desacuerdo., 2=en desacuerdo, 3=indeciso, 4=de acuerdo, 5=totalmente de acuerdo, con una valoración de eficiente (45-75), regular (36-44) y deficiente (23-35).

El instrumento fue validado por tres expertos quienes son:

Dr. Gregorio Torres Rúa

Mg. Mirtha Aguilar Tuppia

Mg Walter Ascarza Olivares

Prueba de Fiabilidad

Tabla 1. Análisis de fiabilidad - Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.928	27

Fuente: elaboración propia (2022)

El análisis de fiabilidad mediante la prueba de Alfa de Cronbach indica que el instrumento de este estudio es muy fiable, ya que el valor es de 0.928 el cual es cercano a 1.

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

3.5. Procedimientos

Se solicitó autorización a la EPS SEDA AYACUCHO S.A. a fin de que se nos de las facilidades para la recolección de la información para ello se presentó una solicitud, la carta de presentación y se cuenta con la carta de confirmación de atención (CARTA No. 096-2022-SEDAAYACUCHO S.A./GG); luego se revisaron los archivos de los reclamos comerciales a fin de obtener los datos.

3.6. Método de análisis de datos

Después de recolectar los datos, se procedió a realizar la depuración de las fichas donde falten datos y luego se realizó el procesamiento de la interpretación de los datos utilizando el paquete estadístico SPSS versión 25, para luego obtener las tablas de frecuencia y de doble entrada y realizar la estadística descriptiva; para la estadística inferencial se obtuvo la significancia y se utilizó el estadístico Rho Spearman para contrastar la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Se tomó en cuenta los aspectos éticos de la beneficencia, autonomía y justicia

La beneficencia porque se realizó la investigación para beneficio de los usuarios, resarcido el daño y promoviendo el bienestar para superar los inconvenientes en el servicio de agua a nivel de la población; el principio de

autonomía ya que se respeta la privacidad de cada usuario y el principio de justicia porque todos los reclamos fueron considerados para el estudio.

IV. RESULTADOS

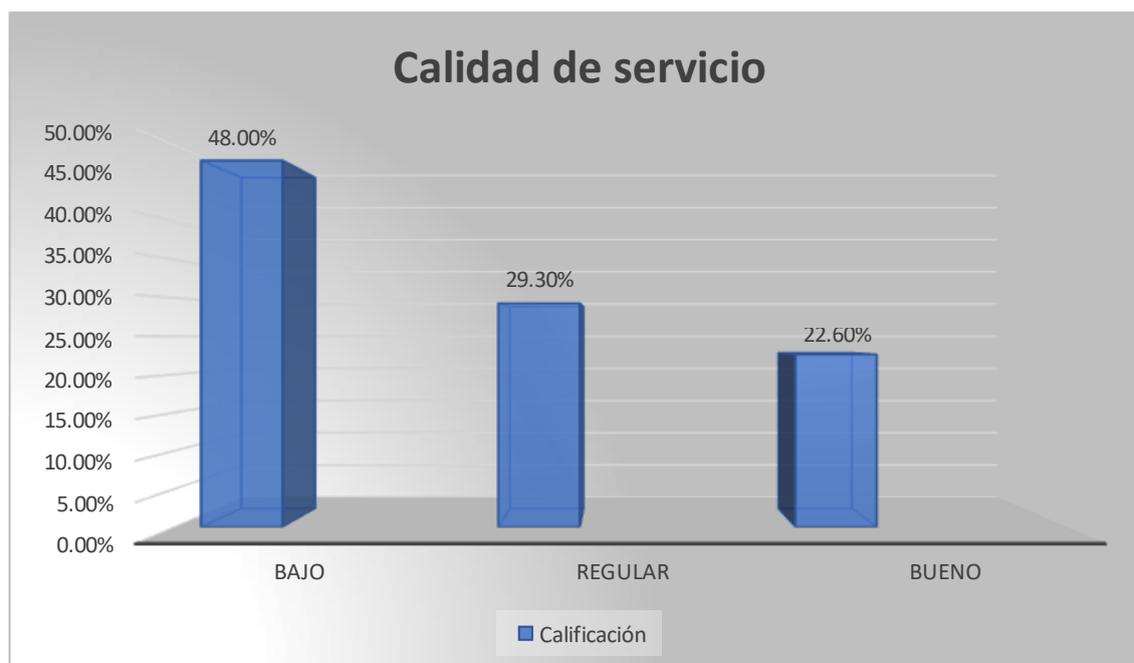
Estadística descriptiva

Tabla 2. Tabla de frecuencia de calificación de la Calidad de Servicio

Calidad de Servicio					
Calificación	Puntaje	Frecuencia	% de Puntaje	% de Calificación	% acumulado
Bajo	1	465	15.5%	48%	48%
	2	977	32.6%		
Regular	3	879	29.3%	29.3%	77%
Malo	4	474	15.8%	22.6%	100%
	5	205	6.8%		
TOTAL		3000	100.0%	100%	

Fuente: elaboración propia (2022)

Ilustración 1. Gráfico de barras de Calidad de servicio



Fuente: elaboración propia (2022)

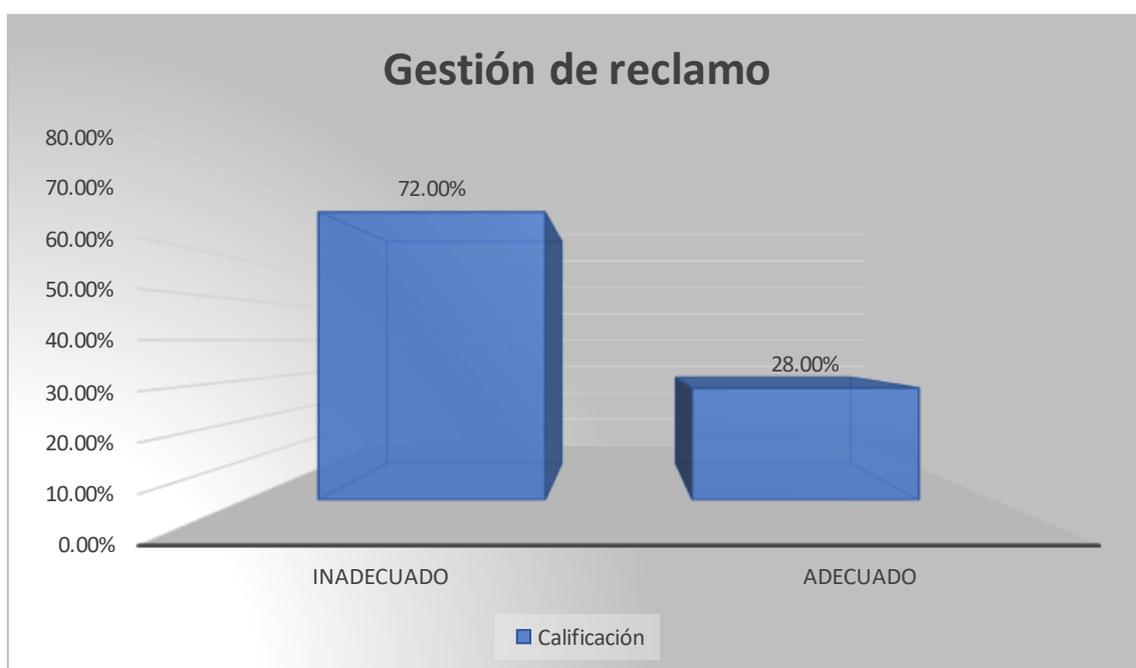
La calificación de la calidad de servicio de la EPS de la provincia de Huamanga se comporta de la siguiente manera: 48.0% de la muestra indicó que el

servicio es bajo; 29.30% se reservó a contestar que la calidad de servicio era regular; y finalmente, el 22.60% de la muestra encuestada para este estudio de investigación indicó que encuentran una buena calidad de servicio.

Tabla 3. Frecuencia y porcentajes de Gestión de reclamo

Gestión de reclamo					
Calificación	Puntaje	Frecuencia	% de Puntaje	% de Calificación	% acumulado
Inadecuado	1	311	13.0%	72.0%	72%
	2	616	25.7%		
	3	801	33.4%		100%
Adecuado	4	523	21.8%	28.0%	
	5	149	6.2%		
TOTAL		2400	100.0%	100%	

Ilustración 2. Gráfico de barras de Gestión de reclamo



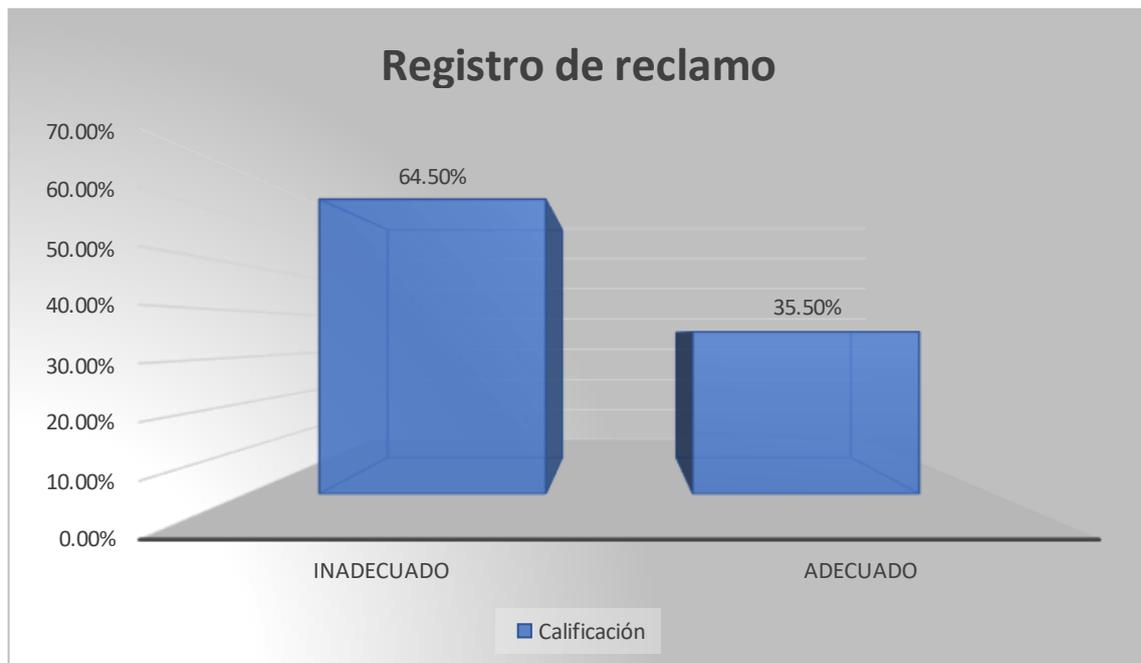
Fuente: elaboración propia (2022)

La gestión de reclamo de la EPS de la provincia de Huamanga obtuvo una calificación de “inadecuado” con un 72.0% del total de encuesta; mientras que el 28.0% lo calificó como adecuado.

Tabla 4. Frecuencia y porcentajes de Registro de reclamo

Dimensión Registro de reclamo					
Calificación	Puntaje	Frecuencia	% de Puntaje	% de Calificación	% acumulado
Inadecuado	1	75	9.4%	64.5%	65%
	2	132	16.5%		65%
	3	309	38.6%		65%
Adecuado	4	215	26.9%	35.5%	100%
	5	69	8.6%		100%
TOTAL		800	100.0%	100%	

Ilustración 3. Gráfico de barras de Registro de reclamo



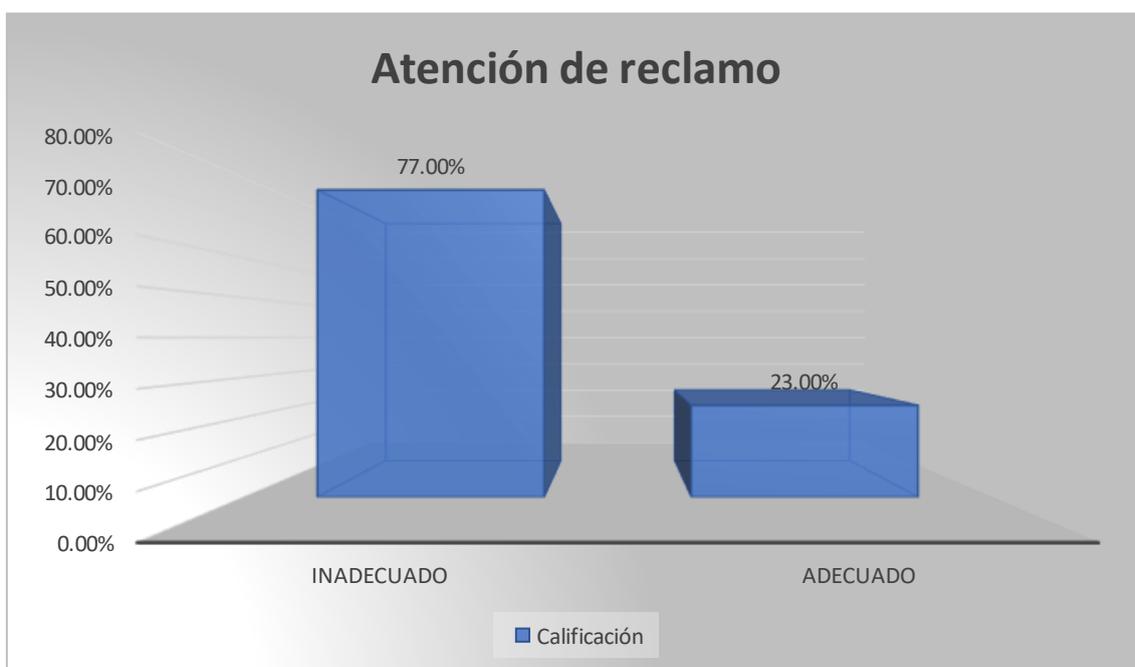
Dentro de la Gestión de reclamo se tiene al registro de reclamo como primera dimensión, la cual obtuvo una calificación de “inadecuado” en 64.50%; por el contrario, la calificación de “adecuado” fue representada por el 35.50%.

Tabla 5. Frecuencia y porcentajes de Atención de reclamo

Dimensión Atención de reclamo					
Calificación	Puntaje	Frecuencia	% de Puntaje	% de Calificación	% acumulado
Inadecuado	1	109	13.6%	77.0%	77%
	2	238	29.8%		77%
	3	269	33.6%		77%
Adecuado	4	146	18.3%	23.0%	100%
	5	38	4.8%		
TOTAL		800	100.0%	100%	

Fuente: elaboración propia (2022)

Ilustración 4. Gráfico de barras de Atención de reclamo



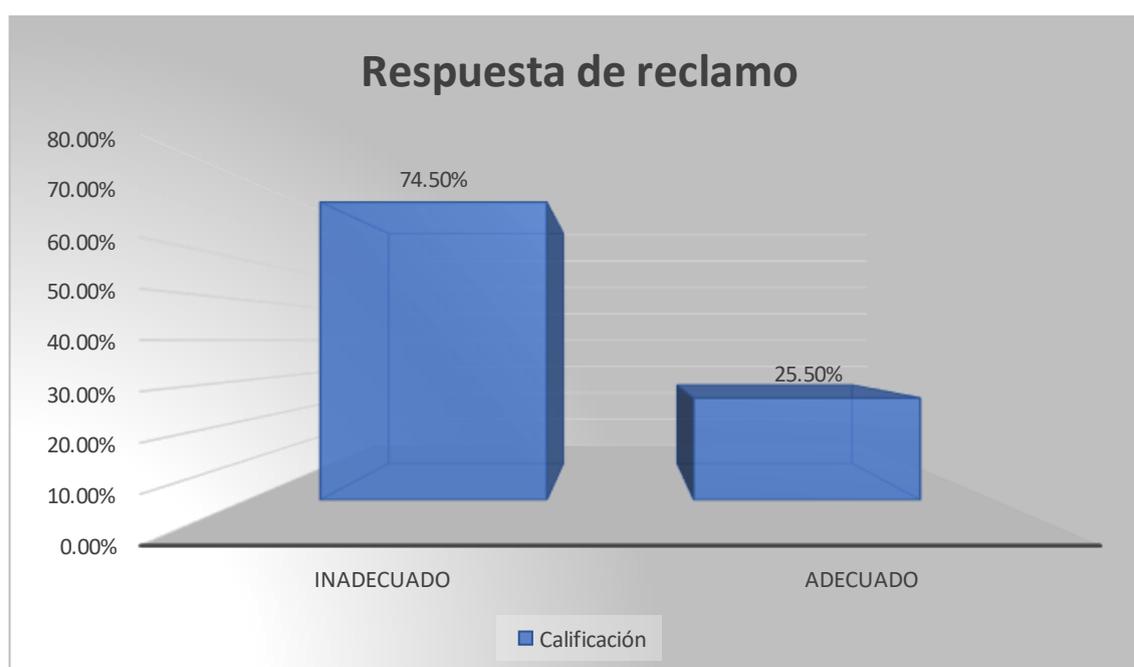
Fuente: elaboración (2022)

La segunda dimensión de la gestión de reclamo es la atención de reclamo, la cual obtuvo una calificación de “inadecuado” en 77.0%; por el contrario, la calificación de “adecuado” fue representada por el 23.0%.

Tabla 6. Frecuencia y porcentajes de Respuesta de reclamo

Dimensión Respuesta de reclamo					
Calificación	Puntaje	Frecuencia	% de Puntaje	% de Calificación	% acumulado
Inadecuado	1	127	15.9%	74.5%	75%
	2	246	30.8%		
	3	223	27.9%		75%
Adecuado	4	162	20.3%	25.5%	100%
	5	42	5.3%		
TOTAL		800	100.0%	100%	

Ilustración 5. Gráfico de barras de Respuesta de reclamo



Fuente: elaboración propia (2022)

Finalmente, se tiene como última dimensión de la gestión de reclamo a la respuesta de reclamo, la cual obtuvo una calificación de “inadecuado” en 74.50%; por el contrario, la calificación de “adecuado” fue representada por el 25.50%.

Estadística Inferencial

Hipótesis General

Tabla 7. Pruebas de correlación Spearman de Calidad de Servicios de Agua Potable y Gestión de Reclamos

Correlaciones entre Calidad de Servicio y Gestión de Reclamo				
			SUMA_GESTIONDE_RE CLAMO	SUMA_CALIDADDE_SE RVICIO
Rho de Spearm an	SUMA_GESTIONDE_RE CLAMO	Coficie nte de correlaci ón	1.000	,905**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	200	200
		SUMA_CALIDADDE_SE RVICIO	Coficie nte de correlaci ón	,905**
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	200	200

Fuente: elaboración propia (2022)

El valor de la prueba de correlación Rho de Spearman indica que la hipótesis general: “Existe relación significativa entre la calidad de servicio de agua potable y la gestión de reclamos comerciales de una EPS de la provincia de Huamanga – 2021” debe ser aceptada, porque el coeficiente de correlación es de 0.905, ya que el valor de significancia de esta prueba es 0.000 ($p < 0.005$).

Hipótesis Específicas:

Hipótesis específica 1

Tabla 8. Pruebas de correlación Spearman de Calidad de Servicios de Agua Potable y Registro de Reclamos

Correlaciones entre Calidad de Servicio y Registro de reclamo			
		SUMA_CALIDADDE_SERVICIO	SUMA_REGISTRODE_RECLAMO
SUMA_CALIDADDE_SERVICIO	Coefficiente de correlación	1	,737**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	200	200
SUMA_REGISTRODE_RECLAMO	Coefficiente de correlación	,737**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	200	200

Fuente: elaboración propia (2022)

El valor de la prueba de correlación Rho de Spearman para este caso es de 0.000, lo que indica que la hipótesis específica n°1: “Existe relación significativa entre la calidad de servicio de agua potable y el registro de reclamos en una EPS de la provincia de Huamanga – 2021” debe ser aceptada, porque el coeficiente de correlación es de 0.737, ya que la significancia de esta prueba es 0.000 ($p < 0.005$).

Hipótesis específica 2

Tabla 9. Pruebas de correlación Spearman de Calidad de Servicios de Agua Potable y Atención de Reclamos

Correlaciones de Calidad de atención y Atención de reclamo			
		SUMA_CALIDADDE_SERVICIO	SUMA_ATENCIONDE_RECLAMO
SUMA_CALIDADDE_SERVICIO	Coeficiente de correlación	1	,827**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	200	200
SUMA_ATENCIONDE_RECLAMO	Coeficiente de correlación	,827**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	200	200

Fuente: elaboración propia (2022)

El valor de la correlación Rho de Spearman para este caso es de 0.000, lo que indica que la hipótesis específica n°2: “Existe relación significativa entre la calidad de servicio de agua potable y la atención de reclamos en una EPS de la provincia de Huamanga – 2021” debe ser aceptada, el nivel de correlación es de 0.827 ya que la significancia de esta prueba es 0.000 ($p < 0.005$).

Hipótesis específica 3

Tabla 10. Pruebas de correlación Spearman de Calidad de Servicios de Agua Potable y Respuesta de Reclamos

Correlaciones de Calidad de servicio y Respuesta de reclamo			
		SUMA_CALIDADDE_SERVICIO	SUMA_RESPUESTADE_RECLAMO
SUMA_CALIDADDE_SERVICIO	Coefficiente de correlación	1	,805**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	200	200
SUMA_RESPUESTADE_RECLAMO	Coefficiente de correlación	,805**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	200	200

Fuente: elaboración propia (2022)

El valor de la prueba de correlación Rho de Spearman para este caso es de 0.000, lo que indica que la hipótesis específica n°3: “Existe relación significativa entre la calidad de servicio de agua potable y la respuesta al reclamo de una EPS de la provincia de Huamanga – 2021” debe ser aceptada, pues el nivel de correlación es 0.805, ya que la significancia de esta prueba es 0.000 ($p < 0.005$).

V. DISCUSIÓN

El agua potable que es el líquido fundamental para la existencia humana no se distribuye en forma equitativa a nivel nacional ni a nivel mundial, tal es así que existen reclamos en relación a este tema, sobre todo los reclamos comerciales.

La conclusión de nuestro estudio es que “existe relación entre la calidad de servicio de agua potable y la gestión de reclamos comerciales de una EPS de la provincia de Huamanga – 2021” ya que el valor de esta prueba es 0.000 ($p < 0.005$); este resultado coincide con el estudio de Alarcón, et al (2020) en Colombia quien encontró una asociación bilateral entre la canalización de los reclamos y la satisfacción del cliente; de igual forma con el estudio de (Talavera, M, 2022) en La Libertad, quien encontró que la correlación entre los servicios de alcantarillado, agua y la gestión estratégica tiene un valor positivo alto y significativo, de igual forma Orellano (2018) en Cusco donde encontró relación entre la resolución de reclamos y la calidad del servicio del agua potable.

En cuanto a la calidad de servicio, los usuarios manifestaron que es bajo en 48%; de la misma manera Rivera (2019) en Ecuador en su investigación halló que existe insatisfacción de los usuarios en el área de atención al cliente, el autor también encontró este problema de que existe muy poca comunicación entre el trabajador y el usuario que repercute en la calidad de atención, lo que nos hace reflexionar que este problema no sólo es a nivel nacional sino también a nivel internacional. Contrariamente Ascarza (2020) en Ayacucho encontró que la calidad de servicio es regular en el 64.1%, lo que llama la atención ya que ambos estudios se realizaron en EPS similares por lo se podría explicar que los estudios se realizaron en escenarios diferentes, uno en el año 2018 y de igual forma (Orellano L, 2018) en Cusco encontró una condición de calidad alta; estos resultados muy contrarios a los nuestros, se podría explicar que se realizaron en lugares y situaciones diferentes.

En cuanto a la “Gestión de reclamos” de una EPS de la provincia de Huamanga se obtuvo una calificación de “inadecuado” con un 72.0% del total de encuesta; similares resultados encontramos en los estudios de Alarcón, et al (2020)

en Colombia encontró en su estudio que existe una inadecuada canalización de los reclamos y Rivera (2019) halló que existe una brecha amplia en la fiabilidad y capacidad de respuesta ante un reclamo; García (2022) en Tarapoto coincide con el resultado ya que encontró un 62% que manifiestan que el manejo de reclamos es inadecuado.

Como se puede apreciar la insatisfacción de los servicios de agua potable no sólo se observa en la EPS donde se realizó el estudio sino es una falencia que se tiene a nivel nacional e internacional lo que refleja la inequidad de este servicio entre la población

VI. CONCLUSIONES

Existe relación significativa entre la calidad de servicio de agua potable y la gestión de reclamos comerciales de una EPS de la provincia de Huamanga – 2021, $p= 0.000$

La gestión de reclamos en una EPS de la provincia de Huamanga es inadecuada; los usuarios manifiestan que al querer procesar su reclamo el personal no le da prioridad.

El registro de reclamos en una EPS de la provincia de Huamanga es inadecuado, los usuarios manifiestan que no saben si la institución cuenta con libro de reclamaciones.

La atención de reclamos es inadecuada en una EPS de la provincia de Huamanga, los usuarios no cuentan con el apoyo del personal para presentar sus reclamos.

La respuesta del reclamo en una EPS de la provincia de Huamanga es inadecuada, los usuarios sienten que la empresa no les da alternativas de solución

VII. RECOMENDACIONES

Es recomendable que la EPS de la provincia de Huamanga elabore e implemente una política para la mejora de la calidad en los servicios de agua potable que repercuta en la calidad de atención.

La EPS de la provincia de Huamanga debe facilitar los procedimientos de reclamos orientando y difundiendo entre todos los usuarios para que de esta manera se sientan que el proveedor está dispuesto a recibir las quejas o reclamos respectivos.

La EPS de Huamanga debe dar a conocer a través de afiches o en forma verbal que en la empresa existe el área de reclamos con el respectivo libro de reclamaciones.

La EPS de la provincia de Huamanga debe sensibilizar al cliente interno acerca de la atención a los usuarios, creando empatía hacia ellos y un ambiente adecuado y de confianza.

La EPS de la provincia de Huamanga debe capacitar al personal de atención al cliente y todo personal que entre en contacto con los usuarios, para que se oriente en forma adecuada sobre las indagaciones o preguntas que los usuarios les puedan hacer, de esta manera la EPS mejorará la imagen que los usuarios tengan sobre la institución. Dando una respuesta oportuna a los reclamos comerciales.

REFERENCIAS

- Agu, G, Chinedu, N, et al. (2018). Understanding customer complaint behavior for sustainable business development. Evidence from Nigeria's Organized Road transport sector. *Journal of Economics and Management Sciences v.1 n° 3*, 1-15. Obtenido de <https://doi.org/10.30560jems.v1n3p1>
- Alarcón V, Sarmiento W, Mejía J, Castaño A. (junio de 2020). *Análisis de causas de ineficiencias en servicio al cliente. Revista Boletín de Innovación, Logística y Operaciones. Colombia. v.2 N 1. p.1-5*. Obtenido de <https://revistascientificas.cuc.edu.co/bilo/article/view/3048>
- Arias, JL. (SEPTIEMBRE de 2020). *Proyecto de tesis: guía para la elaboración*. Obtenido de <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Ascarza, W. (2020). *Calidad de prestación de los servicios y la satisfacción del usuario de la gerencia comercial de la EPS SEDA AYACUCHO*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2946389>
- BID . (noviembre de 2019). *Foro Mundial del Agua, América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo- 2018. p.5 - 7*. Obtenido de https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Proceso_Regional_de_Las_Am%C3%A9ricas_Foro_Mundial_del_Agua_2018_El_agua_como_motor_de_desarrollo.pdf
- Caballero, P. (2017). *Manual. gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo (MF0245-3)*. Colombia: Editorial Cep.
- Chávez, R. (2 de setiembre de 2019). *Stakeholders Sostenibilidad*. Obtenido de Agua y Saneamiento: Radiografía de un sector prioritario en el Perú: <https://stakeholders.com.pe/estado/agua-saneamiento-radiografia-sector-prioritario-peru/>
- El Comercio. (22 de junio de 2020). *Quejas por el incremento en las tarifas de agua y electricidad se registraron este lunes 22 de junio en Quito. El Comercio*.

Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/quejas-incremento-tarifas-agua-electricidad.html>

García, A. (19 de julio de 2022). *Manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes de EMAPA San Martín S.A. Tarapoto año 2016 [Teis posgrado]* Universidad César Vallejo 2017. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/814>

Hernández M. (2016). Recuperado el 5 de noviembre de 2021, de Tipos y Niveles de Investigación. Metodología de investigación: <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.html#:~:text=Nivel%20de%20investigaci%C3%B3n%3A%20se%20refiere,o%20un%20evento%20de%20estudio.>

Hernández R, Fernández C, Baptista M. (2017). Recuperado el 16 de noviembre de 2021, de Metodología de Investigación. Editorial Mc Graw Hill - 6ta edición. México: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Kumar, A, Kaur A. (2020). *Complaint management - Review and additional insights. International Journal of Scientific & Technology Research.* Obtenido de <https://www.ijstr.org/>

Landa, L. (2017). *Mejora y medición de la calidad de servicio al cliente para el incremento de ventas de la empresa DYP Shipping Logistics SAC de la ciudad de Lima en el año 2017 [Tesis].* Lima: Universidad Ricardo Palma.

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (29 de diciembre de 2016). Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. Decreto Legislativo N° 1280. *El Peruano*, pág. 608948. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/full/Ek0U7x0tqtmBqZLr2ouEqL>

Morgeson, F., Hult, T., Mithas, S., et al. (2020). Turning complaining customers into Loyal Customers. *Journal of Marketing*, 84(5), 79-99.

- ONU- Unesco. (2021). *The United Nations world water Development Report 2021: Valuing water*. Paris- Francia: Unesco.
- Orellano L. (2018). *Calidad del servicio de agua potable y la resolución de reclamos por facturación en el aempresa prestadora de servicios SEDACUSCO S.A., en el periodo 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33909/orellano_tl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización de Naciones Unidas [ONU]. (19 de julio de 2022). *Desafíos globales: Agua, 2020*. Obtenido de <https://www.un.org/es/global-issues/water>
- Organización de Naciones Unidas. (29 de Julio de 2021). *Objetivos de desarrollo Sostenible*. Obtenido de [etivos de desarrollo sostenible](https://www.un.org/es/development/desa/development-sustainable). Obtenido de <https://www.un.org/es/development/desa/development-sustainable>
- Pereira G. (14 de julio de 2020). *Incremento en el recibo de luz: Revisa las claves sobre el pago del serviciode energía eléctrica*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/enel-luz-del-sur-cinco-claves-sobre-el-pago-de-recibos-de-luz-electrica-noticia/?ref=ecr>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Gestión de reclamos en las entidades de la administración pública*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076076/GESTIO%CC%81N%20DE%20RECLAMOS.pdf.pdf>
- Programa de Naciones Unidas para el desarrollo. (14 de enero de 2022). *Objetivo 6. Agua limpia y saneamiento*. Obtenido de [Objetivo 6. Agua limpia y saneamiento](https://www.un.org/es/development/desa/development-sustainable).
- Reyes, L, Veliz M. (abril de 2021). *calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable de cantón Jipijapa.polo.Con. v6,n4*. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2586/5404#>
- Rivera S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes. [Tesis]*. Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- Sánchez, P. (7 de abril de 2017). *Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*. Obtenido de <https://www.amazon.com/-/es/Pilar-Caballero-S%C3%A1nchez-Puerta/dp/8468176192>
- Santana, A. (s.f.). *Modelización y Simulación: Modelos de Análisis de Datos*. Obtenido de https://estadistica-dma.ulpgc.es/MGC/muestreo_Aleatorio_Simple.html
- Sedapal. (2018). *Reglamento de la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento. Artículos modificados con la RCD N° 061-2018-SUNASS-CD*. Recuperado el 8 de mayo de 2022, de <https://www.sedapal.com.pe/storage/objects/difusion-de-articulos-del-reglamento-de-calidad-de-la-prestacion-de-los-servicios-de-saneamiento-modificados.pdf>
- SUNASS. (Febrero de 2007). *Reglamento General de la Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento. Res N°011-2007-SUNASS-CD*. Obtenido de <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/Reglamento-de-calidad-de-los-servicios-de-saneamiento-1.pdf>
- Sunass. (enero de 2021). *Benchmarking Regulatorio 2021 de las Empresas Prestadoras (EP)*. Obtenido de <https://www.sunass.gob.pe/sunass-te-informa/publicaciones/benchmarking-de-empresas-prestadoras/>
- Talavera, M. (01 de mayo de 2022). *Gestión estratégica para el servicio de agua y alcantarillado en el Centro Poblado Santa Rosa-Chepén-La Libertad [Tesis posgrado] Universidad César Vallejo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85371/Talavera_CMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vergués J. (2016). *Servicios de agua potable y alcantarillado: Lecciones de las experiencias de Alemania, Francia e Inglaterra p.7 - 14*. Obtenido de <https://www.bivica.org/focalArea/view/id/2>
- Zambrano, P, et al . (2019). *Metodología de la investigación. Colloquium*. Obtenido de <https://colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/26/26>

ANEXOS

INSTRUMENTOS

“Calidad de servicio de agua potable y gestión de reclamos comerciales de una Empresa Prestadora de Servicios de Huamanga 2021”

ENCUESTA

A continuación, le pedimos por favor que responda con toda sinceridad a las preguntas planteadas, las respuestas serán utilizadas sólo para fines del trabajo de investigación, marque con una X la respuesta que esté de acuerdo a la numeración descrita. Las respuestas serán anónimas. Gracias por su colaboración

I. DATOS GENERALES

- ¿Cuál es su rango de edad?
> de 20 años _____ 21 a 35 años _____
36 a 50 años _____ > de 50 años _____
- Sexo: Femenino _____ Masculino _____
- ¿De dónde procede?
Zona urbana _____ Zona periurbana _____
Zona rural _____

II. CALIDAD DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE

1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo 3=Indeciso
4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

Dimensión Fiabilidad	1	2	3	4	5
1.- Ud. considera que la misión de la EPS Huamanga es dar un servicio de calidad					
2.- Ud. cree que los empleados del área de atención al cliente presentan una imagen adecuada					
3.- Cuando presenta una queja o reclamo, recibe respuesta en forma rápida					
Dimensión Capacidad de Respuesta					
4.- Está Ud. de acuerdo con el tiempo que esperó para ser atendido					
5.- Sabe si el personal cumple con los horarios de trabajo					
6.- La atención que recibió en el servicio cumple con sus expectativas					
Dimensión Seguridad					

7.- Ud. percibe que en las oficinas no tiene ningún riesgo					
8.- El servicio que le brindan no tiene ningún peligro					
9.- No existe riesgos en la prestación de servicios					
Dimensión Empatía					
10.- Cuándo solicita un servicio, el empleado tiene una actitud buena					
11.- El empleado de la empresa usa un lenguaje apropiado para tratar con Ud.					
12.- Los empleados se solidarizan con Ud.					
Dimensión Elementos Tangibles					
13.- La empresa de agua potable tiene instalaciones cómodas					
14.- La empresa de agua potable tiene maquinarias, equipos modernos					
15.- Los empleados están capacitados en forma eficiente					
Valoración					
Puntaje total					

III. GESTIÓN DE RECLAMO COMERCIAL

1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo 3=Indeciso

4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

Registro de reclamo	1	2	3	4	5
1.- La EPS Ayacucho cuenta con el libro de reclamaciones visible y a disposición					
2.- En la empresa existe una unidad para la recepción de reclamos					
3.- El personal le registra su reclamo y le hace entrega del documento del registro					
4.- El personal le informa y lleva al área de recepción del reclamo					
Atención del reclamo					
5.- El personal escucha, atiende y comprende el motivo de su reclamo					
6.- Al intentar presentar su reclamo, el personal le da prioridad					
7.- El personal le orienta sobre el trámite de su reclamo					

8.- El personal le orienta sobre las etapas y seguimiento de su reclamo					
Respuesta del reclamo					
9.- La empresa le comunica si su reclamo procede o no					
10.- Tiene una respuesta como máximo en 30 días de presentado el reclamo					
11.- Si su reclamo procede, la empresa le comunica sobre las acciones que tomará					
12.- Si su reclamo no procede, la empresa le brinda alternativas de solución.					
Valoración					
Puntaje Final					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio de agua potable y gestión de reclamos comerciales de una EPS de la provincia de Huamanga – 2021?,</p> <p>Problemas específicos - ¿Cuál es la relación de la calidad de servicios de agua potable y el registro de reclamos en una EPS de la provincia de Huamanga – 2021? -¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los servicios de agua potable y la atención de reclamos en una EPS de la provincia de Huamanga – 2021? -¿Qué relación existe entre la calidad de los servicios de agua potable y la respuesta al reclamo en una EPS de la provincia de Huamanga – 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio de agua potable y gestión de reclamos comerciales de una EPS de la provincia de Huamanga – 2021</p> <p>Objetivos específicos -Conocer la relación de la calidad de servicios de agua potable y el registro de reclamos en una EPS de la provincia de Huamanga – 2021 -Analizar la relación que existe entre la calidad de los servicios de agua potable y la atención de reclamos en una EPS de la provincia de Huamanga – 2021 -Analizar la relación que existe entre la calidad de los servicios de agua potable y la respuesta al reclamo en una EPS de la provincia de Huamanga – 2021</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la calidad de servicio de agua potable y la gestión de reclamos comerciales de una EPS de la provincia de Huamanga – 2021</p> <p>Hipótesis específicas -Existe relación significativa entre la calidad de servicios de agua potable y el registro de reclamos en una EPS de la provincia de Huamanga – 2021 -Existe relación significativa entre la calidad de los servicios de agua potable y la atención de reclamos en una EPS de la provincia de Huamanga – 2021 -Existe relación significativa entre la calidad de los servicios de agua potable y la respuesta al reclamo en una EPS de la provincia de Huamanga – 2021</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de servicios de agua potable</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Instalaciones físicas</p> <p>Tiempo de atención -Cumplimiento</p> <p>Cuidado -Voluntad -Rapidez</p> <p>Amabilidad Empleados solidarios</p> <p>Instalaciones de la empresa -Maquinarias y equipos modernos Personal capacitado</p>	<p>1.Ud. considera que la misión de la EPS SEDA Ayacucho es dar un servicio de calidad 2.-Ud. cree que los empleados del área de atención al cliente presentan una imagen adecuada 3.Cuándo presenta una queja o reclamo, recibe respuesta en forma rápida 4. Está Ud. de acuerdo con el tiempo que esperó para ser atendido 5. Sabe si el personal cumple con los horarios de trabajo 6. La atención que recibió en el servicio cumple con sus expectativas 7.- Ud. percibe que en las oficinas no tiene ningún riesgo 8.- El servicio que le brindan no tiene ningún peligro 9.- No existe riesgos en la prestación de servicios 10.- Cuándo solicita un servicio, el empleado tiene una actitud buena 11.- El empleado de la empresa usa un lenguaje apropiado para tratar con Ud. 12.- Los empleados se solidarizan con Ud. 13.- La empresa de agua potable tiene instalaciones cómodas 14.- La empresa de agua potable tiene maquinarias, equipos modernos</p>	<p>Diseño de investigación No experimental</p> <p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Nivel de investigación Correlacional, descriptivo,</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Población que presentaron reclamos comerciales del agua en una EPS de Ayacucho durante el año 2021 que fueron 6,249. Muestra 200 usuarios que presentaron reclamos comerciales del agua</p>

						15.- Los empleados están capacitados en forma eficiente
			Variable 2 Gestión de reclamos comerciales	<p>-Registro del reclamo</p> <p>Atención de reclamo</p> <p>Respuesta de reclamo</p>	<p>Presentación del reclamo</p> <p>-Orientación al usuario</p> <p>-Constancia de registro del reclamo</p> <p>Trato del personal</p> <p>-Actitud ante el reclamo</p> <p>-Procedimiento de atención del reclamo</p> <p>Comunicación de la respuesta del reclamo</p> <p>-Acciones a tomar</p>	<p>1.- La EPS Ayacucho cuenta con el libro de reclamaciones visible y a disposición</p> <p>2.- En la empresa existe una unidad para la recepción de reclamos</p> <p>3.- El personal le registra su reclamo y le hace entrega del documento del registro</p> <p>4.- El personal le informa y lleva al área de recepción del reclamo</p> <p>5.- El personal escucha, atiende y comprende el motivo de su reclamo</p> <p>6.- Al intentar presentar su reclamo, el personal le da prioridad</p> <p>7.- El personal le orienta sobre el trámite de su reclamo</p> <p>8.- El personal le orienta sobre las etapas y seguimiento de su reclamo</p> <p>9.- La empresa le comunica si su reclamo procede o no</p> <p>10.- Tiene una respuesta como máximo en 30 días de presentado el reclamo</p> <p>11.- Si su reclamo procede, la empresa le comunica sobre las acciones que tomará</p> <p>12.- Si su reclamo no procede, la empresa le brinda alternativas de solución.</p>

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable 1 Calidad de servicios de agua potable	-Elementos tangibles	-Instalaciones de la empresa -Maquinarias y equipos modernos Personal capacitado
	-Fiabilidad	-Instalaciones físicas
	-Capacidad de respuesta	-Tiempo de atención -Cumplimiento
	Seguridad	-Cuidado -Voluntad -Rapidez
	Empatía	Amabilidad Empleados solidarios
Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable 2 Gestión de reclamos comerciales	-Registro del reclamo	-Presentación del reclamo -Orientación al usuario -Constancia de registro del reclamo
	-Atención del reclamo	-Trato del personal -Actitud ante el reclamo -Procedimiento de atención del reclamo
	- Respuesta del reclamo	-Comunicación de la respuesta del reclamo -Acciones a tomar

Estadística descriptiva

. Estadísticos descriptivos de Calidad de servicio

Estadísticos descriptivos de Calidad de servicio					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1. Ud. considera que la misión de la EPS SEDA Ayacucho es dar un servicio de calidad	200	1.0	5.0	3.905	1.2978
2. Ud. cree que los empleados del área de atención al cliente presentan una imagen adecuada	200	1.0	5.0	2.710	1.0154
3. Cuándo presenta una queja o reclamo, recibe respuesta en forma rápida	200	1.0	5.0	2.330	1.2764
4.- Está Ud. de acuerdo con el tiempo que esperó para ser atendido	200	1.0	5.0	2.280	1.1481
5.- Sabe si el personal cumple con los horarios de trabajo	200	1.0	5.0	2.715	1.1962
6.- La atención que recibió en el servicio cumple con sus expectativas	200	1.0	4.0	2.440	.9701
7.- Ud. percibe que en las oficinas no tiene ningún riesgo	200	1.0	5.0	2.695	1.0666
8.- El servicio que le brindan no tiene ningún peligro	200	1.0	5.0	3.010	1.0466

9.- No existe riesgos en la prestación de servicios	200	1.0	5.0	2.840	.9534
10.- Cuando solicita un servicio, el empleado tiene una actitud buena	200	1.0	4.0	2.645	.9558
11.- El empleado de la empresa usa un lenguaje apropiado para tratar con Ud."	200	1.0	5.0	2.670	1.0081
12.- Los empleados se solidarizan con Ud.	200	1.0	4.0	2.295	.8842
13.- La empresa de agua potable tiene instalaciones cómodas	200	1.0	5.0	2.470	1.0317
14.- La empresa de agua potable tiene maquinarias, equipos modernos	200	1.0	4.0	2.440	.9113
15.- Los empleados están capacitados en forma eficiente	196	1.0	5.0	2.449	.9674
N válido (por lista)	200			2.6595	

Fuente: elaboración propia (2022)

La media de respuestas dentro de la escala de Likert para la variable "Calidad de servicio" es de 2.6595, lo que quiere decir que la muestra encuestada se encuentra en desacuerdo o insatisfecha con la calidad de atención recibida por la EPS Ayacucho. El ítem con menor puntaje o con el que menos de acuerdo se encuentran las personas de nuestro estudio fue "Los empleados se solidarizan con Ud.", teniendo una calificación de 2.295 del total de 5 puntos.

Estadísticos descriptivos de Gestión de reclamos

Estadísticos descriptivos de Gestión de reclamos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
16.- La EPS Ayacucho cuenta con el libro de reclamaciones visible y a disposición	200	1.0	5.0	2.830	1.0615
17.- En la empresa existe una unidad para la recepción de reclamos	200	1.0	5.0	3.445	1.0595
18.- El personal le registra su reclamo y le hace entrega del documento del registro	200	1.0	5.0	3.080	1.0290
19.- El personal le informa y lleva al área de recepción del reclamo	200	1.0	5.0	3.000	1.0467
20.- El personal escucha, atiende y comprende el motivo de su reclamo	200	1.0	5.0	2.690	1.0533
21.- Al intentar presentar su reclamo, el personal le da prioridad	200	1.0	4.0	2.225	.9534
22.- El personal le orienta sobre el trámite de su reclamo	200	1.0	5.0	3.010	1.0514
23.- El personal le orienta sobre las etapas y seguimiento de su reclamo	200	1.0	5.0	2.905	1.0253
24.- La empresa le comunica si su reclamo procede o no	200	1.0	5.0	2.715	1.1270

25.- Tiene una respuesta como máximo en 30 días de presentado el reclamo	200	1.0	5.0	2.715	1.1491
26.- Si su reclamo procede, la empresa le comunica sobre las acciones que tomará	200	1.0	5.0	2.790	1.1190
27.- Si su reclamo no procede, la empresa le brinda alternativas de solución.	200	1.0	5.0	2.510	1.0750
N válido (por lista)	200			2.8262	
Fuente: elaboración propia					

La media de respuestas dentro de la escala de Likert para la variable “Gestión de reclamos” es de 2.8262, lo que quiere decir que la muestra encuestada se encuentra en desacuerdo con la manera cómo la EPS Ayacucho maneja los reclamos del público. El ítem con menor puntaje o con el que menos de acuerdo se encuentran las personas de nuestro estudio fue “AL intentar procesar su reclamo, el personal le da prioridad.”, teniendo una calificación de 2.225 del total de 5 puntos.

Estadísticos descriptivos de la dimensión Registro de reclamo

Estadísticos descriptivos de Registro de reclamo					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
16.- La EPS Ayacucho cuenta con el libro de reclamaciones visible y a disposición	200	1.0	5.0	2.830	1.0615
17.- En la empresa existe una unidad para la recepción de reclamos	200	1.0	5.0	3.445	1.0595
18.- El personal le registra su reclamo y le hace entrega del documento del registro	200	1.0	5.0	3.080	1.0290
19.- El personal le informa y lleva al área de recepción del reclamo	200	1.0	5.0	3.000	1.0467
N válido (por lista)	200			3.088	

Fuente: elaboración propia (2022)

La media de respuestas dentro de la escala de Likert para la dimensión “Registro de reclamos” es de 3.08, lo que quiere decir que la muestra encuestada se encuentra indecisa o no sabe si la EPS Ayacucho cuenta con libros de reclamaciones, si existe una unidad para recepción de reclamos o cómo se lleva a cabo el proceso de reclamación.

Estadísticos descriptivos de la dimensión Atención de reclamo

E estadísticos descriptivos de Atención de reclamo					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
20.- El personal escucha, atiende y comprende el motivo de su reclamo	200	1.0	5.0	2.690	1.0533
21.- Al intentar presentar su reclamo, el personal le da prioridad	200	1.0	4.0	2.225	.9534
22.- El personal le orienta sobre el trámite de su reclamo	200	1.0	5.0	3.010	1.0514
23.- El personal le orienta sobre las etapas y seguimiento de su reclamo	200	1.0	5.0	2.905	1.0253
N válido (por lista)	200			2.7075	

La media de respuestas dentro de la escala de Likert para la dimensión “Atención de reclamo” es de 2.7075, lo que quiere decir que la muestra encuestada está en desacuerdo con la atención recibida por la EPS Ayacucho al momento de recibir una queja o reclamo. Siendo el ítem “Al intentar presentar su reclamo, el personal le da prioridad” la que menor puntaje obtuvo.

Estadísticos descriptivos de la dimensión Respuesta de reclamo

Estadísticos descriptivos de Respuesta de reclamo						
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	
24.- La empresa le comunica si su reclamo procede o no	200	1.0	5.0	2.715	1.1270	
25.- Tiene una respuesta como máximo en 30 días de presentado el reclamo	200	1.0	5.0	2.715	1.1491	
26.- Si su reclamo procede, la empresa le comunica sobre las acciones que tomará	200	1.0	5.0	2.790	1.1190	
27.- Si su reclamo no procede, la empresa le brinda alternativas de solución.	200	1.0	5.0	2.510	1.0750	
N válido (por lista)	200			2.6825		

La media de respuestas dentro de la escala de Likert para la dimensión “Atención de reclamo” es de 2.6825, lo que quiere decir que la muestra encuestada está en desacuerdo con la respuesta que le da el personal de la EPS Ayacucho al momento de recibir una queja o reclamo. Siendo el ítem “Si su reclamo no procede, la empresa le brinda alternativas de solución.” la que menor puntaje obtuvo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PUMACAYO PALOMINO ILICH IVAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio de agua potable y gestión de reclamos comerciales de una Empresa Prestadora de Servicios de Huamanga 2021", cuyo autor es QUINTANILLA TUPPIA JUAN JOSE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

LIMA, 09 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PUMACAYO PALOMINO ILICH IVAN DNI: 43700917 ORCID: 0000-0003-1341-2613	Firmado electrónicamente por: IPUMACAYOP el 16- 08-2022 15:15:32

Código documento Trilce: TRI - 0405056