



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad del servicio de saneamiento y desarrollo sostenible en el  
distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023

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

**AUTOR:**

Burga Vásquez, Javier Iván ([orcid.org/000-0002-9929-5464](https://orcid.org/000-0002-9929-5464))

**ASESOR:**

Dr. Saavedra Sandoval, Renán ([orcid.org/0000-0002-2141-1568](https://orcid.org/0000-0002-2141-1568))

Dr. Delgado Bardales, José Manuel ([orcid.org/0000-0001-6574-2759](https://orcid.org/0000-0001-6574-2759))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo:

A Dios: como ser supremo creador nuestro y de todo lo que nos rodea, por guiar mis pasos y darme la oportunidad de llegar hasta aquí sin desmayar en los problemas que se me presentaban, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

A mis padres: quienes fueron el pilar fundamental en mi formación y educación, que por su amor y su apoyo incondicional sabiamente me supieron guiar en la vida, siendo parte de mis planes, éxitos, alegrías y tristezas

**Javier**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer infinitamente:

Agradezco de todo corazón a mi familia por su apoyo incondicional en todo momento, y de manera especial a mis queridos padres, por el enorme sacrificio que hicieron y siguen haciendo todos los días por darnos una educación profesional, y por formarme para ser persona útil para la sociedad, con principios y valores íntegros, que representan el mayor don y tesoro. A mi casa de estudio, asesores, compañeros de estudio y amigos, sin su ayuda no hubiera podido realizar esta tesis. A mi asesor por la orientación que me brindó para la realización de esta tesis.

**El autor**

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Calidad del servicio de saneamiento y desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023", cuyo autor es BURGA VÁSQUEZ JAVIER IVÁN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN <b>DNI:</b> 01126836 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 04-08-2023 20:28:55
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN <b>DNI:</b> 00974279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 14:55:40

Código documento Trilce: TRI - 0641017



# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BURGA VÁSQUEZ JAVIER IVÁN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad del servicio de saneamiento y desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
JAVIER IVÁN BURGA VÁSQUEZ <b>DNI:</b> 73072263 <b>ORCID:</b> 000-0002-9929-5464	Firmado electrónicamente por: JBURGAVAS el 02-07- 2023 11:21:42

Código documento Trilce: TRI - 0565340



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>29</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	29
3.2. Variables y Operacionalización .....	30
3.3. Población(criterios de selección),muestra, muestreo, unidad de análisis	30
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	31
3.5. Procedimiento .....	32
3.6. Método de análisis de datos.....	33
3.7. Aspectos éticos.....	33
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>34</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>38</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>44</b>
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de calidad de servicio. ....	34
Tabla 2 Nivel de desarrollo sostenible.....	34
Tabla 3 Prueba de normalidad. ....	35
Tabla 4 Relación entre calidad de servicio y desarrollo sostenible .....	35
Tabla 5 Relación entre calidad de servicio y desarrollo sostenible. ....	36

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura 1** Gráfico de dispersión entre calidad de servicio y desarrollo sostenible. 37

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, cuantitativo, transversal y descriptivo correlacional, cuya población 439 usuarios y la muestra 205 usuarios. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de calidad de servicio fue medio en 50 %; además, el nivel de desarrollo sostenible fue medio en 51 %, asimismo, existe relación entre las dimensiones de la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible. Concluyendo que, existe relación significativa entre la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023, con Rho de Spearman de 0.665 (correlación positiva moderada) y p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 44.22 % de dependencia entre variables.

**Palabras clave:** Saneamiento, desarrollo sostenible, fiabilidad.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of the sanitation service and sustainable development in the district of Japelacio, Moyobamba-2023. The research was basic type, non-experimental, quantitative, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 439 users and the sample was 205 users. The collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of service quality was average at 50%; In addition, the level of sustainable development was medium at 51%, likewise, there is a relationship between the dimensions of the quality of the sanitation service and sustainable development. Concluding that there is a significant relationship between the quality of the sanitation service and sustainable development in the Japelacio district, Moyobamba-2023, with Spearman's Rho of 0.665 (moderate positive correlation) and p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); In addition, only 44.22% dependency between variables.

**Keywords:** Sanitation, sustainable development, reliability.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel mundial, la sociedad viene experimentando diversas dificultades respecto a la prestación de los servicios esenciales por parte de las instituciones, dentro de los cuales se encuentra el saneamiento respectivo juntamente con la entrega de agua saludable para cubrir las necesidades. Todo ello es una clara muestra de la ineficiencia gubernamental para realizar la integración de los recursos necesarios que permita la extensión de estos servicios hacia la población más necesitada, lo cual le viene generando dispersas afecciones como el incremento de los costos de la morbilidad y sus posteriores efectos negativos sobre las familias que derivan en la alta tasa de mortalidad. Otro aspecto importante a considerar dentro de este apartado es la falta de un ecosistema seguro donde las personas puedan interactuar tranquilamente sin estar expuestas a riesgos de salud, teniendo en cuenta que únicamente 39% de los pobladores a nivel mundial tienen la posibilidad de acceder al saneamiento necesario, la cual es una cifra muy baja, es decir, existe una exposición al riesgo de salud importante (Silva et al., 2021).

Por otro lado, en Latinoamérica, al respecto a la seguridad para la utilización del servicio de agua, está representado por el 71% de la totalidad poblacional, los cuales pueden acceder a este servicio en sus propias viviendas. En lo concerniente a México, el 45% de la población tiene que utilizar el agua entubada. Bajo este panorama negativo, es clara la necesidad y el reto al que se enfrentan las instituciones para gestionar adecuadamente los recursos que conlleven a la inversión respectiva en servicios de saneamiento para que la población pueda estar mucho más segura sin la exposición a la contracción de enfermedades. También es necesario incorporar el desarrollo social y económico en concordancia con la sostenibilidad, sobre todo cuando se trata de aquellas locaciones rurales donde la utilización de los recursos fundamentales se hace de forma irracional, lo cual puede afectar significativamente de forma negativa a la disponibilidad de los mismos por mucho más tiempo (Khumalo, 2020).

También, el Perú ha experimentado un crecimiento acelerado durante los últimos tiempos, específicamente en las ciudades más representativas, donde se sitúa la mayor densidad poblacional, la cual ha conllevado a encender las alarmas sobre el alto nivel de hacinamiento, limitando el saneamiento de acuerdo a lo establecido por las normas para la seguridad de la salud de cada uno de ellos. Asimismo, este problema tiene originando el crecimiento desordenado de las afueras de las ciudades sin que las autoridades puedan tomar medidas conjuntas para realizar el crecimiento ordenado de estas zonas, de modo que pueda proyectar los gastos necesarios para atender las necesidades respecto a la integración de los servicios esenciales. También es necesario incrementar los escenarios para la participación de los ciudadanos a través de ideas para implementar la sostenibilidad vinculada al desarrollo poblacional, de modo que el crecimiento se dé en concordancia con las normativas urbanísticas (Blanco et al., 2021).

Asimismo, la situación de la región San Martín, lamentablemente la realidad se expresa que los pobladores de 27 distritos no pueden gozar del servicio de agua potable de forma adecuada, debido a que no se realizan las actividades necesarias para el saneamiento respectivo y el tratamiento del agua de acuerdo a los estándares de salubridad estipulados por la norma, la cual se agrava, debido a que este problema ha sido tratado con inversiones cortas que no han generado grandes cambios. También se destaca la necesidad de incrementar el nivel de gobernabilidad institucional sobre aquellas empresas que son las encargadas de administrar los servicios esenciales de saneamiento y agua de los hogares, de modo que la regulación conlleve a la prestación de un servicio de calidad acorde a los derechos de los usuarios (González et al., 2022).

A nivel local, en el distrito de Jepelacio, durante mucho tiempo se ha venido observando deficiencias por parte de la institución para realizar la adecuada la entrega de agua potable de forma continuada hacia los hogares. Esto no solamente genera insatisfacción, sino que también exponen al riesgo de contraer enfermedades en toda la población debido a que el nivel de contagio

que se ve incrementado por la ausencia de este servicio que ayude al tratamiento de los desechos generados. Asimismo, se observa divergencias respecto a la planeación de la institución para realizar el desarrollo de forma sostenible, aquellas actividades que realmente se ejecutan, las cuales no incentivan a la población a la utilización adecuada de los recursos fundamentales bajo la orientación de sostenibilidad para la preservación respectiva. De modo que el agua, el aire y los suelos sean utilizado responsablemente para no afectar el desarrollo integral de la población

De igual manera, en concordancia con la información obtenida, se determinó realizar una investigación sobre la mencionada problemática, para lo cual se planteó como **problema general** en el presente trabajo de investigación: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023? Los **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de saneamiento en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023? ¿Cuál es el nivel de desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023? ¿Cuál es la relación según dimensiones entre la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023?

Por otra parte, la investigación se justificó por **conveniencia**, debido a que se brindó una herramienta útil a la institución a cargo para una buena toma de decisiones de los representantes. Asimismo, tuvo **Relevancia social**, ya que el objetivo fue determinar las deficiencias en cada variable de estudio lo que permitió buscar soluciones que beneficien al público. De igual manera tuvo **Valor teórico**, se justificó en el uso de dos aportes teóricos, autores que describieron cada variable de estudio generando nuevos conocimientos producto de la investigación. De igual manera tuvo **Implicancias prácticas**, ya que se brindó alternativa de solución para que las autoridades locales puedan mejorar los servicios básicos de saneamiento sin perjudicar a las poblaciones futuras. Finalmente, tuvo **utilidad metodológica**, ya que se puso a disposición dos instrumentos o cuestionarios que pudieron ser útiles en posteriores investigaciones.

Se planteó como **objetivo general**: Determinar la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023. **Objetivos específicos**: Identificar el nivel de calidad del servicio de saneamiento en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023. Conocer el nivel de desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023. Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023.

Asimismo, como **hipótesis general**: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023. Las **hipótesis específicas**: H1: El nivel de calidad del servicio de saneamiento en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023, es alto. H2: El nivel de desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023, es alto. H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los estudios anteriores citó a Sánchez et al. (2020), Rojas et al. (2020 y Márquez et al. (2020), quienes concluyeron que, no se encontró evidencia que permita determinar la presencia de correlación. Por lo que los factores de sostenibilidad no ejercen influencia sobre la percepción que poseen los usuarios respecto a la construcción de un hipermercado como parte de la conformación de la estructura necesaria para generar desarrollo sostenible dentro de la localidad. Sin embargo, determinaron que es necesario realizar la implementación respectiva de aquellos espacios donde las personas puedan realizar la venta de sus productos sin la necesidad de recurrir a planeaciones complejas de marketing que muchas veces no es accesible, es decir, se debe simplificar el desarrollo integral.

De acuerdo a ello, se puede decir que la calidad dentro del servicio al estar compuesto por diferentes elementos, permite la realización de un análisis por parte de las organizaciones para determinar aquellas que generan mayor incidencia sobre la satisfacción del público usuario. De modo que se realiza la entrega específica de aquellos factores que ayudarán a incrementar su experiencia de forma significativa y positiva. Esto debido a que la observación permitió establecer que la empresa no realiza la entrega eficiente de las promesas realizadas como parte del servicio, lo cual no solamente levanta falsas expectativas, sino que posteriormente no se hace cargo de los reclamos presentados por los usuarios, debido al incumplimiento experimentado, por lo que es necesario incrementar la fiabilidad.

Además, es importante realizar la integración de convenios colaborativo con las diferentes instituciones para el potenciamiento necesario como también es necesario realizar una revisión de los objetivos del desarrollo que bajo el enfoque de sostenibilidad para mejorar el crecimiento de los diversos sectores de forma sostenible. De modo que las actividades económicas no interfieran sobre la sostenibilidad medioambiental, la cual es considerada como la base primordial para la subsistencia. Es por ello que se requiere la homologación de estas actividades con los 17 objetivos establecidos por la entidad

reguladora mundial, de modo que el crecimiento se lleve a cabo dentro de un marco visionario a futuro sostenible.

Además, se consideró a Yábar & Figueroa (2020), Malpartida et al. (2022) y Ramos et al. (2020), quienes concluyeron que la comprobación estadística permitió determinar la presencia de una correlación significativa. Además, es importante que se desarrolle la comunicación asertiva de forma bilateral entre las organizaciones con la población que conforman a la sociedad civil organizada, debido a que esto permitirá realizar actividades estratégicas que ayuden a impulsar el desarrollo en los diversos sectores de acuerdo al cumplimiento de los factores de sostenibilidad. De modo que las iniciativas sean aceptadas por estas poblaciones y se garantice su participación activa para mejorar diversos aspectos como el agua y la ejecución de proyectos para el saneamiento necesarios que conlleven a mejorar las condiciones de vida para reducir la explotación al riesgo de caer enfermedades y otros males que se puedan originar.

Aunado a ello, se puede decir que el fortalecimiento de los aspectos de calidad en la entrega del servicio permitirá incrementar paralelamente la satisfacción de los clientes. Se estableció también que la atención es otro factor fundamental determinado por el público, debido a que muchas veces el personal no está capacitado para recepcionar los requerimientos. No solamente conlleva a generar experiencias negativas, sino también a direccionar servicios inadecuados para satisfacer estas necesidades; también establecieron la importancia de mejorar la fiabilidad para mejorar los aspectos de satisfacción.

Por consiguiente, la calidad corresponde a la connotación regular debido que los clientes mencionaron que esto no está comprometido con los aspectos de seguridad y la generación de una experiencia personalizada hacia el usuario. En alusión a ello se determinó la importancia de incrementar las capacitaciones en el personal dedicado a la atención y la conformación de un enfoque sostenible que involucre la realización de cada uno de las

responsabilidades internas; en concordancia con las peticiones del público, a la cual ayudará no solamente a mejorar los aspectos internos para la organización adecuada de las actividades, ya que también fortalecerá los vínculos necesarios para la adquisición de un respaldo equitativa en concordancia con las prestaciones.

En tanto, se incluyó a Espinoza (2021), Cuesta (2022) y Ramírez (2022), quienes concluyeron que se destacó la presencia de una correlación positiva sostenida, dentro del cual se estableció que se necesita el mejoramiento de aquellos aspectos que se relacionan directamente con la calidad y la entrega de las condiciones necesarias para la satisfacción. Por ejemplo, los aspectos tangibles, necesita ser mejorado considerablemente para generar confianza y seguridad posterior en los usuarios quienes han observado de forma negativa de estos elementos. Asimismo, dentro del análisis de diversos factores que componen los aspectos urbanísticos para el desarrollo de la infraestructura para generar comodidad en la población urbana; permitió determinar que estas están entrelazadas con el crecimiento a nivel urbano.

Lamentablemente la aparición de construcciones informales ha originado que se disminuya la posibilidad de control por parte de la entidad para la realización adecuada de las actividades que hagan posible un desarrollo sostenible y ordenado; considerando diversos aspectos como la preservación y el derecho para hacer uso de los espacios públicos a las personas que se encuentran dentro de la ciudad, por ello es necesario el análisis correspondiente para la solución. Finalmente, todo ello es una muestra de la falta de integración de actividades responsablemente sostenibles para generar el desarrollo de forma adecuada sin afectar la disponibilidad de aquellos recursos esenciales que ayudarán a garantizar la vida posteriormente, dentro del cual la comunidad expresó que no se toman en cuenta los factores ambientales.

En tanto, la variable calidad de servicio según Decreto Supremo N° 054 (2018), es la incorporación de los elementos indispensables que deben contener los servicios brindados por parte de las instituciones estatales para el máximo beneficio de los usuarios, debido a que estos poseen derechos específicos para gozar de prestaciones adecuadas a sus necesidades. Según Restu (2020) en un proyecto concerniente a los servicios estatales, tales como agua potable y saneamiento, es fundamental lograr la participación de los beneficiarios a fin que se comprometan en el éxito del mismo. Además, la participación involucra e incentiva a los vecinos a fiscalizar de manera adecuada los servicios brindados, también ayuda a detectar anomalías de manera más rápida y por ende mejorar los servicios prestados.

Por lo consiguiente, en cuanto a las teorías relacionadas al tema de la primera variable calidad del servicio, se consideraron las siguientes: Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad, corresponde la integración de todos aquellos elementos que pueden ayudar a generar mejores condiciones organizacionales para producir servicios o prestaciones de calidad, que conlleven a incrementar las posibilidades de satisfacer las necesidades de su público. Teniendo en cuenta que los modelos ayudarán a direccionar las actividades de forma estratégica para que sean realizadas en función a un objetivo (Chacón & Rugel, 2018). La teoría del servicio público y las telecomunicaciones, conlleva al análisis detallado de los componentes incidentes sobre la satisfacción o insatisfacción de los clientes, dentro de los cuales encuentra el fortalecimiento continuo de los servicios y cada uno de los elementos que involucra la conformación de experiencias positivas y el levantamiento de expectativas y su posterior cumplimiento como estrategia para impulsar la satisfacción en función a la calidad de las prestaciones (Matias, 2013).

Referente a los términos básicos de la variable calidad de servicio, se consideró lo siguiente: Aseguramiento de la calidad, corresponde la realización de diversas actividades de monitoreo para garantizar la calidad de acuerdo los parámetros establecidos para realizar la prestación adecuada

hacia el público, de modo que esto genere satisfacción final. Acreditación, corresponde a la determinación de la autorización necesaria ya sea a nivel personal y organizacional, de modo que éstas estén avaladas por la autoridad superior, a lo cual garantiza la línea de mando necesario para la supervisión. Gestión de la calidad, permite la aplicación de metodologías y otros procedimientos orientados a fortalecer las bases esenciales para la entrega de calidad en las diversas prestaciones hacia el público, las cuales necesitan un enfoque de mejoramiento continuo; a través de nuevas tecnologías innovadoras, que no solamente ayuden a reducir los costos, sino que también ayuden a integrar mejoras significativas en los beneficiarios para generar mayores posibilidades de satisfacción.

Además, Cui et al. (2020), expresaron que luego de un conjunto de estudios dirigidos a determinar cuáles son los determinantes de la satisfacción de los habitantes de una región o país, se encontró que la accesibilidad a la luz, agua, seguridad, entre otros, tiene un papel relevante en la sensación general de la población. Por lo tanto, tiene un efecto positivo en la valoración de sus niveles de satisfacción. En tanto, Beshley et al. (2020), la calidad es un concepto universal que puede ser aplicado en diferentes ámbitos, dentro de los cuales en cuenta la prestación de servicios como el más complicado debido a que se trata de prestaciones intangibles donde interactúan elementos invisibles.

Asimismo, Hidayat et al. (2020), establecieron que la incorporación de la calidad en los servicios no solamente debe estar orientado a la generación de una imagen competitiva organizacional, sino que también estén direccionados a disminuir los diversos padecimientos en la sociedad. Según Purwanto et al. (2020), el acercamiento de los servicios hacia la ciudadanía también forma parte de las estrategias para generar satisfacción, debido a que éste tendrá la posibilidad de acceder a cada uno de las prestaciones sin la necesidad de realizar viajes largos que puedan afectar su economía. Además, Tariq et al. (2020), establecieron que actualmente lo intangible es un factor predominante

que determina muchas veces la eficiencia organizacional para atender a su público.

Según Pinares et al. (2021), cuando las organizaciones no son capaces de cubrir las expectativas levantadas, se produce inmediatamente la satisfacción o disgusto en los usuarios, debido a que los estándares establecidos por parte del público son superiores al rendimiento obtenido. Además, un mal servicio generado hace que el usuario se sienta incomodo o fastidiado, por ende, tenga malas percepciones de los servicios mostrados, en consecuencia, el no satisfacer plenamente al usuario traerá consigo malos comentarios y por ende una mala imagen a la institución.

Además, Almeida & Torres (2020), indicaron que es fundamental establecer la posibilidad de atender a la demanda del mercado. Asimismo, va depender de las posibilidades económicas y de gestión de los responsables de los negocios e instituciones poder brindar a los colaboradores o la parte administrativa para brindar un servicio adecuado y oportuno al usuario. Debido a que esto conllevará a transmitir las expectativas que posteriormente serán cumplidas por medio de la entrega de los servicios, de modo que no se genere falsas especulaciones que solamente originará una insatisfacción (Ramos Farroñan, et al., 2020). Asimismo, la calidad del servicio es influenciado por el tipo de personal con que se cuenta y otros factores añadidos, que hace que la calidad sea buena. Por tanto, la atención es un factor influyente y por ende la entrega final del servicio; asimismo, la existencia de estos factores sumados a los elementos tangibles generara un alto nivel de satisfacción en el cliente.

De acuerdo a Gómez et al. (2022), las desventajas organizacionales respecto a la medición de la satisfacción en el usuario, es la inaccesibilidad a datos representativos que puedan ayudar a la identificación de los problemas internos que pueden estar originando la insatisfacción en el exterior. Además, la medición de la satisfacción está expuesta al nivel de calidad, además en función a opiniones y comentarios de terceros que pueden influir en el nivel de percepción del cliente o usuario. Asimismo, Torres et al. (2021),

consideraron que el saneamiento es fundamental debido a que no solamente está relacionado con el compromiso para generar los espacios adecuados para la vida, sino que también con la aparición de enfermedades. Según Silva et al. (2021), se necesita de un alto nivel de compromiso organizacional para la administración adecuada los recursos que conlleven a generar proyectos.

Asimismo, García et al. (2022), determinaron que la calidad de saneamiento es proporcional a la inversión realizada por parte de las instituciones. En tanto, Briozzo (2020), manifestaron que el crecimiento poblacional desmedido y desordenado es otro factor que no propicia la entrega de saneamiento adecuado. De acuerdo a Amoako & Asamoah (2020), la capacidad institucional para brindar el saneamiento adecuado en la población, está relacionado con la capacidad para generar ingresos. Además, Cruz et al (2021), indicaron que se necesita de una administración centrada en brindar las condiciones necesarias para la vida.

Según Restu (2020), la sostenibilidad es un aspecto fundamental que debe estar integrado en cada uno de las actividades económicas desarrolladas a nivel personal y empresarial, debido a que genera unas implicancias directas sobre la disponibilidad y preservación de los recursos de origen natural, dentro de los cuales se encuentra el aire y el agua como los principales elementos que garantizan la vida de la sociedad. Por ello, la gran importancia de equipar diversas estrategias por parte de las instituciones para garantizar el óptimo manejo de estos recursos; tomando en cuenta que una amplia variedad de actividades económicas se vincula con la utilización de estos elementos. En tanto, es necesario establecer aquellas medidas necesarias juntamente con la determinación de los castigos o sanciones que puedan ser aplicados cuando se realiza el incumplimiento.

Asimismo, dentro de ello, la función gubernamental o institucional dentro del entorno local es crucial para poder garantizar la vigilancia correcta que permita conducir las actividades bajo los lineamientos legales estipulados para preservar los recursos de forma estratégica. De modo que esto no solamente

esté disponible posteriormente para las generaciones siguientes, sino que brinden mayores beneficios para las personas. Actualmente, este medio de la optimización y la integración de nuevas tecnologías permite sacar el máximo provecho disminuyendo los impactos nocivos que pueda generarse hacia el entorno.

De acuerdo con Beshley et al. (2020), la educación ciudadana es otro factor crucial que debe ser abordado por las instituciones para la incorporación de las metodologías necesarias que conlleven a la impartición de los conocimientos, por medio de charlas y capacitaciones, para que, a partir de ello, los pobladores que estén vinculados directamente con la utilización de estos medios naturales. Por tanto, tengan el conocimiento y los alcances técnicos necesarios para realizar la optimización de sus actividades, sobre todo cuando se trata de cultivos que utilizan a la tierra como el elemento básico para su desarrollo. Junto a ello, se debe impartir capacitaciones que ayuden a desarrollar, lo cual conllevará a disminuir la utilización de componentes tóxicos y fertilizantes que puede ser nocivo no solamente para el ambiente, sino que también puede poner en peligro la salud de aquellas personas que consumen estos productos. En este aspecto también se deben mencionar el acelerado avance de los transgénicos y al mismo tiempo generar grandes problemas para el medio ambiente, debido a que no se toman en cuenta las directrices primordiales para la sostenibilidad.

Según Purwanto et al. (2020), las instituciones deben acreditar la máxima capacidad para actuar con coherencia y determinación cuando se transgreden las normativas medioambientales estipuladas para frenar diversos problemas como la tala indiscriminada de bosques, la explotación de tierras y la amenaza a la fauna. Teniendo en cuenta que esto se convertirá en un ejemplo o precedente para que las personas tengan en cuenta la participación de las autoridades respecto a este tema. Para lograr este estado de congruencia, se necesita que cada uno de los actores que conforman la estructura institucional estén comprometidos activamente con la conservación de los recursos y la integración de los lineamientos para la sostenibilidad en sus diferentes aspectos, lo cual conllevará a una actuación transparente y responsable para

garantizar la aplicación imparcial de las sanciones que sean necesarias para controlar la utilización indiscriminada de los recursos fundamentales, que representan la posibilidad de continuar la existencia humana y de todo los ecosistemas dentro del espacio terrenal.

Además, según Pinares et al. (2021), la falta de conciencia generalizada respecto los impactos medioambientales negativos que se generan a través de la utilización inadecuada de los medios naturales, ha generado que por mucho tiempo estos recursos sean explotados desmedidamente, provocando no solamente la inestabilidad de la temperatura y las precipitaciones pluviales, sino que también ha reducido el nivel de productividad de la tierra; debido a la sobreexplotación de sus minerales por medio de la utilización de agroquímicos nocivos que son utilizados dentro de la agricultura. Otro problema es la expansión de las actividades económicas, por parte de las empresas en las cuales se realizan muchas veces sin considerar los factores medioambientales. Junto a ello el crecimiento poblacional desordenado, ha provocado que el desarrollo sostenible quede en segundo plano.

Las dimensiones de la calidad de servicio, fueron dadas por el Decreto Supremo N° 054 (2018): Dimensión 1: Necesidades de las personas, representa todos aquellos requerimientos presentados por parte de los usuarios que deben ser cubiertos por las organizaciones a través de actividades estratégicas para dar origen a los servicios respectivos. Asimismo, Amoako & Asamoah (2020), expresaron que son los principales elementos invisibles que impulsan la actividad organizacional para la gestión adecuada de sus recursos que conlleve a la presentación de propuestas asequibles en concordancia con estos factores. Además, Cruz et al. (2021), consideraron que la exploración de esas necesidades es fundamental para determinar los procesos y recursos que serán necesarios para la entrega del servicio adecuado. Asimismo, dimensión 2: Valor del servicio; es uno de los componentes que determina el nivel de rendimiento que poseen los servicios o las prestaciones entregadas hacia el usuario, las cuales dependen directamente de los elementos incorporados.

Asimismo, Gómez et al. (2022), determinaron que los usuarios generalmente establecen valores de rendimiento por encima de los estándares del mercado, de modo que las organizaciones necesitan esforzarse enormemente para poder entregar el rendimiento esperado que garantice la conformidad y satisfacción. En tanto, Torres et al. (2021), consideraron que, actualmente se debe cumplir ciertos estándares o percepciones del usuario respecto al valor del servicio entregado, de modo que éste cumpla con lo que se espera. Dimensión 3: Fortalecimiento del servicio, corresponde a la realización de actividades estratégicas y procedimientos centrados en mejorar la calidad de las prestaciones continuamente. Asimismo, García et al. (2022), indicaron que es importante incorporar el mejoramiento continuo organizacional. Además, Silva et al. (2021), determinaron que la mejora posibilita la competitividad organizacional para la satisfacción.

Referente a las teorías del desarrollo sostenible se consideró lo siguiente: Teorías del desarrollo sustentable, permite realizar la determinación de un enfoque centrado específicamente en la realización de actividades que estén vinculadas con la protección de los recursos naturales como factor predominante para garantizar la existencia de la sociedad de forma dinámica y en conformidad con la disponibilidad de aquellos recursos esenciales para la vida. De modo que las actividades económicas no se paralicen, sino que éstas sean realizadas de forma responsable con conciencia ambiental (Gutiérrez, 2007). La teoría del desarrollo sostenible, permite integrar aquellos factores predominantes que ayudan a eliminar los intereses económicos que no consideran la utilización responsable de los recursos. Asimismo, integrar los conocimientos necesarios para que la población se eduque en temas medioambientales para la realización de sus actividades agrícolas de forma sostenible para no contribuir con la pérdida de recursos (Mateu, 1995).

En cuanto a los términos básicos de la variable desarrollo sostenible, se tomó en cuenta lo siguiente: Adaptación, pese al proceso mediante el cual se realiza la adecuación de diversos elementos o actividades para ser realizadas en concordancia con la realidad local, de modo que todos los beneficiarios estén

familiarizados con el proceso para generar resultados positivos. Agricultura ecológica, permite la incorporación de procedimientos y actividades innovadoras de la mano con la tecnología para que la agricultura se realice bajo los enfoques de sostenibilidad cuidando el medio ambiente como factor preponderante. Agricultura sostenible, hace posible el aprovechamiento adecuado de los suelos y los diversos recursos involucrados dentro de la actividad agrícola. De modo que cada uno de ellos sean utilizado responsablemente para generar beneficios económicos sin que esto signifique la pérdida o la degradación, teniendo en cuenta que muchas veces este sector es el más olvidado por parte de las autoridades.

En cuanto a la variable desarrollo sostenible se tuvo como autor principal a Goñi (2017), quien lo definió como la realización de actividades para fomentar la economía en sus diferentes sectores sin descuidar la sostenibilidad en cada una de ellas como elemento predominante para la expansión del bienestar. Según Romero et al. (2020), se refiere específicamente a la congruencia de las actividades desarrolladas para generar beneficios económicos para la sociedad a través de procedimientos estratégicos bajo los conceptos de sostenibilidad para garantizar la disponibilidad de estos recursos posteriormente. Por lo tanto, Khumalo (2020), sostuvo que es importante la realización de alianzas estratégicas que permitan la cooperación de diversos organismos y organizaciones para la preservación de los recursos a través del aprovechamiento sostenible que permita la expansión, sin que esto signifique la utilización desmedida de las prestaciones naturales.

Según Arredondo (2020), es necesario que las instituciones realicen la capacitación respectiva y la sensibilización de aquellas poblaciones donde se asienta la mayor parte del impacto negativo medioambiental. De modo que éstas puedan realizar su contribución respectiva a través de prácticas sostenibles para la utilización adecuada de los suelos, el agua, entre otros que son elementales para la vida. En ese sentido Marques (2020) expresó que se necesita de un alto nivel de compromiso de cada uno de los participantes de la sociedad, para contribuir activamente con la sostenibilidad a través de las

actividades estratégicas que ayuden a la preservación del medio donde se desarrollan.

Además, Campoverde & Soplapuco (2022), consideraron que el crecimiento económico no debe afectar en lo absoluto a la disponibilidad de los recursos medioambientales posteriormente. Para lo cual se necesita la incorporación de estos factores de sostenibilidad para que estén alineados estratégicamente con la generación de provecho a través de la utilización de la naturaleza como principal generador de posibilidades. De acuerdo a Blanco et al. (2021), se requiere que los habitantes estén familiarizados con los enfoques de sostenibilidad para ponerlos en práctica en su día a día, tomando en cuenta que muchas veces el desconocimiento por la falta de educación ambiental, no permite la realización de actividades alineadas con la protección de los recursos fundamentales para la preservación de la vida.

Según Perez & Smith (2020), las instituciones deben garantizar el desarrollo económico, las cuales se relacionan directamente con el crecimiento poblacional urbano y rural, de modo que este pueda realizarse de forma ordenada en concordancia con las disposiciones normativas para garantizar el ordenamiento correcto para las generaciones venideras. De acuerdo a Mayer et al. (2021), el manejo adecuado de los recursos permitirá desarrollar la sostenibilidad, a través de alianzas y actividades estratégicas para el beneficio de todos.

De acuerdo con Agne & Silva (2021), la incorporación tecnológica también es otro elemento fundamental que puede beneficiar el desarrollo sostenible, debido a que hace posible que la población pueda obtener mejores resultados invirtiendo la menor cantidad de recursos naturales, los cuales se relacionan directamente con la actividad agrícola donde principalmente se utilizan estos elementos esenciales para la generación de beneficios económicos. También Sundaram (2020), indicaron que el compromiso de los gobiernos solamente debe estar alineado a la introducción de conocimientos para la contribución al desarrollo sostenible, sino que también debe realizar la inversión necesaria

para la entrega de tecnología necesaria que conlleve a obtener mejores beneficios a través de la sustitución de procesos obsoletos que tienen impactos negativos a la naturaleza. Según González et al. (2022), la interacción del ser humano con la naturaleza ha conllevado a la ausencia de recursos naturales irreparables que necesitan ser minimizados actualmente.

Al respecto, Gutiérrez et al. (2022), dieron a conocer la existencia de lineamientos internacionales por medio de los organismos vinculados con la preservación de los recursos a través de la incorporación de la sostenibilidad medioambiental en congruencia con el crecimiento económico. Asimismo, García et al. (2021), determinaron que debe haber una armonía entre los intereses para generar beneficios económicos con la conservación de estos recursos, sobre todo cuando se trata de aquellos esenciales como el agua y el aire limpio para la vida, los cuales deben ser cuidados con recelo. En efecto, Saucedo (2020), opinó que el incremento de actividades sostenibles permitirá acrecentar las posibilidades de garantizar la viabilidad económica posterior. Resaltando, Rivas et al. (2022), establecieron que quienes determinaron que el mayor desafío de la sostenibilidad es concientizar a quienes durante mucho tiempo ha realizado actividades económicas tradicionales. Es una lucha constante que necesita la participación de todos en lo absoluto para generar desarrollo sostenible (Márquez et al., 2020).

Las dimensiones de la variable desarrollo sostenible tuvo como autor principal a Goñi (2017), quien definió las siguientes: Dimensión Económica, se orienta a las modificaciones obtenidas mediante el desarrollo sostenible, ya que por medio de este permite que se produzcan un nuevo factor para proporcionar un buen crecimiento a nivel económico de cada una de las personas. Asimismo, Rivas et al. (2022), consideraron que las necesidades económicas de las personas impulsan a utilizar los recursos naturales, sin embargo, es necesario la participación de las autoridades para regular estas interacciones de forma positiva y sostenible. En tanto, Saucedo (2020), determinaron que la transformación económica debe estar vinculada a la sostenibilidad para poder generar una congruencia positiva entre la actividad humana y los ecosistemas

naturales. Dimensión Social, hacen referencia a los factores que se presentan dentro de la población, lo cual esto permite ver los problemas que perciben dentro de su entorno social, así como la económica que presentan.

Además, García et al. (2021), expresaron que es importante incorporar los lineamientos de equidad que conlleve a que los habitantes puedan beneficiarse de los factores medioambientales para impulsar su desarrollo. También Gutiérrez et al. (2022), establecieron que, las autoridades deben promover una sociedad más justa a través de la incorporación de estrategias para que todos sean partícipes de los beneficios económicos producidos por el aprovechamiento medio ambiental sostenible. Dimensión sostenibilidad Ambiental, es la capacidad en la cual se desarrollan diversas gestiones a fin de poder mantener en buen estado los recursos naturales, de manera que no se pierdan con el tiempo pero que sirva como fuente primordial para las futuras generaciones. Además, Márquez et al. (2020), determinaron que las actividades económicas deben estar alineadas con la vida de los diversos ecosistemas que interactúan en los espacios naturales. Asimismo, Sundaram (2020), consideraron la importancia de establecer enfoques medioambientales para la sostenibilidad.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo

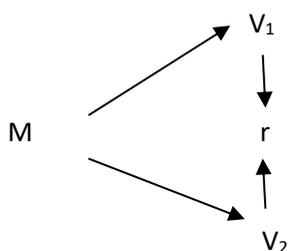
Fue básica, son estudios que tuvieron como atributo principal reforzar el marco teórico de una determinada variable o hallazgo la cual es desarrollado dentro en un horizonte de tiempo y aportó conocimientos actualizados (Concytec, 2018).

##### Diseño de investigación

Fue no experimental, porque consideró la aplicación de los cuestionarios de forma directa en el mismo espacio donde se desarrollaron las variables, de modo que no se interfiera de manera directa o indirecta sobre el funcionamiento natural que pudieron conllevar a la manipulación innecesaria (Arias y Covinos, 2023).

Asimismo, enfoque cuantitativo, debido que para obtener los resultados que persigue la investigación que se procedió a utilizar la estadística descriptiva (Mendoza y Monroy, 2018). Asimismo, transversal, pues el análisis que se hizo al objeto investigado corresponde a un solo periodo (Arias y Covinos, 2023), fue descriptivo correlacional, porque presentó una orientación hacia la exploración de los factores estadísticos que determinaron la presencia de correlación entre los elementos (Creswell & Creswell, 2018).

Se representó el diseño así:



Dónde:

M: Muestra

V1: Calidad del servicio

V2: Desarrollo sostenible

r: Relación

### **3.2. Variables y Operacionalización**

**Variable 1:** Calidad del servicio

**Variable 2:** Desarrollo sostenible

**Nota:** Se consideró conveniente integrar la matriz de operacionalización de variables en anexos

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

#### **3.3.1. Población**

Para Gamboa (2018), son todos y cada uno de los elementos, hechos o personas que conforman la investigación. La población estuvo conformada por 439 usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023 (fuente: área comercial de la empresa prestadora de servicio de agua)

Criterios de selección

**Criterios de inclusión:** Usuarios de la zona urbana, usuarios entre 18 y 65 años.

**Criterios de exclusión:** Pobladores de la zona urbana, pobladores que no cuenten con el servicio de saneamiento.

#### **3.3.2. Muestra**

Para Gamboa (2018), fue un conjunto de elementos o personas que se deriva de la totalidad la cual hace más sencillo el procesamiento de datos (p. 65)

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

Z = 1.96  
 E = 0.05  
 p = 0.5  
 q = 0.5  
 N = 439

n =	$\frac{3.8416 * 0.25 * 439}{0.0025 * 438 + 0.9604}$
-----	---

n =	$\frac{421.6156}{2.06}$	205
-----	-------------------------	-----

La muestra fue 205 usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023

**3.3.3. Muestreo:** Fue probabilístico tipo por conveniencia.

**3.3.4. Unidad de análisis:**

Se consideró a un usuario en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023

### 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

#### Técnica

Fue la encuesta, fue una metodología de obtención de datos la cual estuvo conformada por una serie de interrogantes respecto a los temas a evaluar (Puente, 2020).

#### Instrumento

Se realizó la aplicación de un cuestionario para la calidad de servicio que fue de elaboración propia para analizar la calidad de servicio, el cual estuvo constituido por 15 preguntas distribuidas en las tres dimensiones. La escala de medición fue: 1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre. La variable se midió en tres niveles o rangos: Bajo (15-35), Medio (36-55) y Alto (56-75) los rangos se desarrollaron de acuerdo al cálculo de los valores mínimos y máximos.

Se realizó la construcción de un cuestionario de elaboración propia para el desarrollo sostenible, conformado por 15 preguntas de acuerdo a las tres dimensiones para analizar el desarrollo sostenible. La escala de medición fue: 1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre. La variable se midió en tres niveles o rangos: Bajo (15-35), Medio (36-55) y Alto (56-75), los rangos se desarrollaron de acuerdo al cálculo de los valores mínimos y máximos.

### **Validez**

Se corroboró considerando la opinión de 5 expertos.

Se empleó la V de Aiken, la cual resultó en 0.96 para la primera variable, además de (96 %) mientras que, para la segunda, fue de 0.97 (97 %).

### **Confiabilidad**

Se estableció con valores entre 0.7 hasta 1 de acuerdo al Alpha de Cronbach (Hernández et al., 2014). En base a ello, se calculó la confiabilidad de calidad de servicio, la cual da como resultado 0,897, la confiabilidad desarrollo sostenible, la cual da como resultado 0,976.

## **3.5. Procedimiento**

Para su desarrollo se emitió un permiso mediante solicitud a la institución, luego se describió la realidad problemática en función a la variable. Posteriormente se realizó la incorporación de información a partir de bases de datos fiables. Después se diseñó los cuestionarios los que facilitaron la obtención de los objetivos ya que se hizo el proceso de validez por cinco expertos y el proceso de confiabilidad. Posterior a ello se aplicó la encuesta a los participantes de manera directa, seguidamente los datos recogidos de la muestra fueron debidamente procesados en el estadístico SPSS, se agrupó y analizó por cada objetivo y posterior a ello se contrastaron con los antecedentes. Para finalizar el trabajo se mencionaron una a una las conclusiones y recomendaciones.

### 3.6. Método de análisis de datos

En un primer momento para la obtención de la data necesaria, se aplicó el instrumento a la muestra de estudio de manera directa. La información recogida fue procesada por medio del SPSS v.25, mediante el análisis descriptivo a través de tablas y figuras estadísticas, la estadística inferencial para contrastar la hipótesis, por lo que se aplicó la prueba de normalidad donde se demuestra que existe una distribución no normal; por lo que se utilizó el Rho de Spearman.

### 3.7. Aspectos éticos

Fue realizada a través del cumplimiento debido de los principios éticos, **beneficencia**, puesto que se buscó apoyar a que la empresa consiga una solución efectiva de acuerdo a lo investigado. **No maleficencia**, ya que se pretendió brindar las pautas necesarias para mejorar la situación problemática interna identificada y al mismo tiempo se deja constancia de que no se pretende perjudicar al ente con datos alterados. **Justicia**, pues el investigador brindó un trato respetuoso y amable a cada uno de los participantes sin ninguna distinción. **Autonomía**, porque los integrantes de la población tuvieron la posibilidad de elegir sobre su participación o no al proceso de investigación. El **principio de derecho**, donde se respetó todas las normativas dadas por la Universidad César Vallejo (Álvarez, 2018).

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de calidad de servicio*

Variable	Nivel	Rango	fi	%
Calidad de servicio	Bajo	15-35	62	30%
	Medio	36-55	103	50%
	Alto	56-75	40	20%
	<b>Total</b>		<b>205</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023

### Interpretación

Según la tabla, el nivel de calidad de servicio fue bajo del 30 %, seguido de nivel medio en 50 % y alto en 20 %.

**Tabla 2**

*Nivel de desarrollo sostenible*

Variable	Nivel	Rango	f	%
Desarrollo sostenible	Bajo	15-35	63	31%
	Medio	36-55	105	51%
	Alto	56-75	37	18%
	<b>Total</b>		<b>205</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023

### Interpretación

Según la tabla, el nivel de desarrollo sostenible tuvo un nivel bajo del 31 %, nivel medio en 51 % y alto en 18 %.

**Tabla 3***Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,197	205	,000	,921	205	,000
Desarrollo sostenible	,110	205	,000	,954	205	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

Por tratarse de una muestra con más de 50, se calculó el Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>. Siendo  $p = 0.000$  y  $0.000$  considerándose un resultado inferior a 0.05, por lo que reflejó una distribución no normal; es por ello que se empleó el Rho de Spearman para abordar las correlaciones.

**Tabla 4***Relación entre calidad de servicio y desarrollo sostenible*

		Necesidades				
			de las personas	Valor de servicio	Fortalecimiento del servicio	Desarrollo sostenible
Rho de Spearman	Necesidades de las personas	Coeficiente de correlación	1,000	,909**	,977**	,646
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	205	205	205	205
Valor de servicio	Valor de servicio	Coeficiente de correlación	,909**	1,000	,932**	,607
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	205	205	205	205
Fortalecimiento del servicio	Fortalecimiento del servicio	Coeficiente de correlación	,977**	,932**	1,000	,671
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	205	205	205	205
Desarrollo sostenible	Desarrollo sostenible	Coeficiente de correlación	,646**	,607**	,671**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	205	205	205	205

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

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

## Interpretación

Existe relación y significativa entre las dimensiones de calidad de servicio y desarrollo sostenible, ya que el Rho Spearman fue 0.646, 0.607, y 0.671 (correlación positiva moderada), un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), aceptando así la hipótesis de investigación.

**Tabla 5**

*Relación entre calidad de servicio y desarrollo sostenible*

			Calidad de servicio	Desarrollo sostenible
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,665
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	205	205
	Desarrollo sostenible	Coeficiente de correlación	,665	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	205	205

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

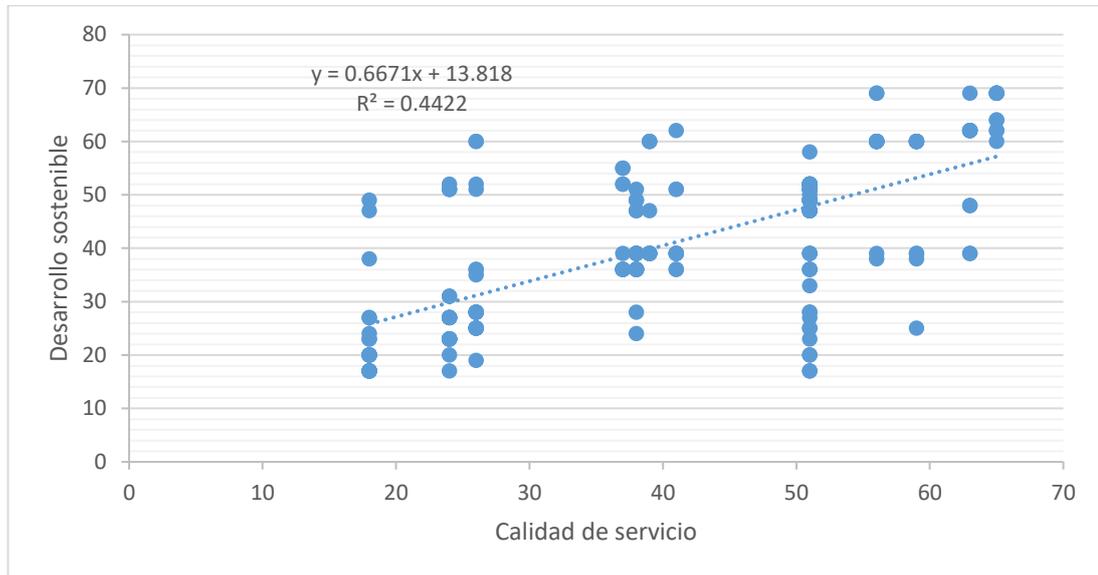
**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

## Interpretación

Existe relación significativa entre la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023. Ya que el Rho Spearman fue de 0.665 (correlación positiva moderada) y un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), aceptando así la hipótesis de investigación.

**Figura 1**

*Gráfico de dispersión entre calidad de servicio y desarrollo sostenible*



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

El coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.4422$ ), indica que el desarrollo sostenible depende en 44.22 % de la calidad de servicio.

## V. DISCUSIÓN

En ese capítulo se tuvo el nivel de calidad de servicio tuvo un nivel bajo del 30 %, nivel medio en 50 % y alto en 20 %, causado por las deficiencias por parte de la institución para realizar la adecuada la entrega de agua potable de forma continuada hacia los hogares. Esto no solamente genera insatisfacción, sino que también exponen al riesgo de contraer enfermedades en toda la población. debido a que el nivel de contagio se ve incrementado por la ausencia de este servicio que ayude al tratamiento de los desechos generados. Los resultados concuerdan con lo expuesto por Rojas et al. (2020), quienes manifestaron que, la calidad dentro del servicio al estar compuesto por diferentes elementos, permite la realización de un análisis por parte de las organizaciones para determinar aquellas que generan mayor incidencia sobre la satisfacción del público usuario. De modo que se realiza la entrega específica de aquellos factores que ayudarán a incrementar su experiencia de forma significativa y positiva.

Esto debido a que la observación permitió establecer que la empresa no a realizar la entrega eficiente de las promesas realizadas como parte del servicio, lo cual no solamente levantar falsas expectativas, sino que posteriormente no se hace cargo de los reclamos presentados por los usuarios debido al incumplimiento de experimentado, por lo que es necesario incrementar la fiabilidad. Asimismo, Ramos et al. (2020), mencionaron que, la calidad corresponde a la connotación regular de vida que los clientes. Mencionaron que esto no está comprometido con los aspectos de seguridad y la generación de una experiencia personalizada hacia el usuario. En alusión a ello se determinó la importancia de incrementar las capacitaciones en el personal dedicado a la atención y la conformación de un enfoque sostenible que involucre la realización de cada uno de las responsabilidades internas en concordancia con las peticiones del público, a la cual ayudará no solamente a mejorar los aspectos internos para la organización adecuada de las actividades, ya que también fortalecerá los vínculos necesarios para la adquisición de un respaldo equitativa en concordancia con las prestaciones.

Además, el nivel de desarrollo sostenible tuvo un nivel bajo del 31 %, nivel medio en 51 % y alto en 18 %, debido a la débil la planeación de la institución para realizar el desarrollo de forma sostenible, aquellas actividades que realmente se ejecutan, las cuales no incentivan a la población bajo la orientación de sostenibilidad para la preservación respectiva, de modo que el agua, el aire y los suelos sean utilizado responsablemente para no afectar el desarrollo integral. Sánchez et al. (2020), indicaron que, no se encontró evidencia que permita determinar la presencia de correlación, por lo que los factores de sostenibilidad no ejercen influencia sobre la percepción que poseen los usuarios, respecto a la construcción de un hipermercado como parte de la conformación de la estructura necesaria para generar desarrollo sostenible dentro de la localidad. Sin embargo, determinaron que es necesario realizar la implementación respectiva de aquellos espacios donde las personas puedan realizar la venta de sus productos sin la necesidad de recurrir a planeaciones complejas de marketing que muchas veces no es accesible, es decir, se debe simplificar el desarrollo integral.

En tanto, Ramirez (2022), mencionaron que, en concordancia a las opiniones vertidas por parte de los pobladores en cuanto a la percepción del desarrollo de la ciudad bajo los enfoques de sostenibilidad, el 65,3 % lo considera como regular, mientras que el 23.7 % lo determinó como bajo, mientras que únicamente el 11 % lo calificó como alto. Todo ello es una muestra de la falta de integración de actividades responsablemente sostenibles para generar el desarrollo de forma adecuada sin afectar la disponibilidad de aquellos recursos esenciales que ayudarán a garantizar la vida posteriormente; dentro del cual el 72.2 % de la comunidad expresó que no se toman en cuenta los factores ambientales. En cuanto a la correlación mediante Spearman fue positiva ya que resultado fue de 0,756.

Además, Restu (2020), indicaron que la sostenibilidad es un aspecto fundamental que debe estar integrado en cada uno de las actividades económicas desarrolladas a nivel personal y empresarial, debido a que genera una implicancias directas sobre la disponibilidad y preservación de los

recursos de origen natural, dentro de los cuales se encuentra el aire y el agua como los principales elementos que garantizan la vida de la sociedad. Es por ello la gran importancia de equipar diversas estrategias por parte de las instituciones para garantizar el óptimo manejo de estos recursos tomando en cuenta que una amplia variedad de actividades económicas se vincula con la utilización de estos elementos, por lo que es necesario establecer aquellas medidas necesarias juntamente con la determinación de los castigos o sanciones que puedan ser aplicados cuando se realiza el incumplimiento.

Dentro de ello, la función gubernamental o institucional dentro del entorno local es crucial para poder garantizar la vigilancia correcta que permita conducir las actividades bajo los lineamientos legales estipulados para preservar los recursos de forma estratégica. De modo que esto no solamente estén disponible posteriormente para las generaciones siguientes, sino que brinden mayores beneficios para las personas actualmente por medio de la optimización y la integración de nuevas tecnologías para sacar el máximo provecho disminuyendo los impactos nocivos que pueda generarse hacia el entorno.

Aunado a ello, existe relación significativa entre las dimensiones de calidad de servicio y desarrollo sostenible, siendo concordante con Espinoza (2021), quienes señalaron que, tomando en cuenta las percepciones del público investigado al respecto a la calidad de los servicios utilizados, de 51,19 % lo considera como medio, mientras que el 29,76 % lo determinado como bajo, a diferencia del 19.5 % que lo consideró como alto. Asimismo, se destacó la presencia de una correlación positiva sostenida de un resultado de Spearman igual a 0,665 dentro del cual se estableció que se necesita el mejoramiento de aquellos aspectos que se relacionan directamente con la calidad y la entrega de las condiciones necesarias para la satisfacción, por ejemplo, los aspectos tangibles, necesita ser mejorado considerablemente para generar confianza y seguridad posterior en los usuarios quienes han observado de forma negativa de estos elementos.

Además, Márquez et al. (2020), indicaron que, es importante realizar la integración de convenios colaborativo con las diferentes instituciones para el potenciamiento necesario, como también es necesario realizar una revisión de los objetivos del desarrollo bajo el enfoque de sostenibilidad, para mejorar el crecimiento de los diversos sectores de forma sostenible. De modo que las actividades económicas no interfieran sobre la sostenibilidad medioambiental, la cual es considerada como la base primordial para la subsistencia. Es por ello, que se requiere la homologación de estas actividades con los 17 objetivos establecidos por la entidad reguladora mundial, de modo que el crecimiento se lleve a cabo dentro de un marco visionario a futuro sostenible.

Asimismo, existe relación significativa entre la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible, además, el coeficiente de determinación ( $R^2= 0.44.22$ ), indica que el desarrollo sostenible depende en 44.22 % de la calidad de servicio, concordante con por Malpartida et al. (2022), mencionaron que, la comprobación estadística permitió determinar la presencia de una correlación significativa sostenida en un resultado de Spearman igual a 0,665. Por lo que el fortalecimiento de los aspectos de calidad en la entrega del servicio permitirá incrementar paralelamente la satisfacción de los clientes. Se estableció también que la atención es otro factor fundamental determinado por el público, debido a que muchas veces el personal no está capacitado para recepcionar los requerimientos. Esto no solamente conlleva a generar experiencias negativas, sino también a direccionar servicios inadecuados para satisfacer estas necesidades. También establecieron la importancia de mejorar la fiabilidad para mejorar los aspectos de satisfacción.

Además, Yábar & Figueroa (2020), puntualizaron que, es importante que se desarrolle la comunicación asertiva de forma bilateral entre las organizaciones con la población que conforman a la sociedad civil organizada. Esto permitirá realizar actividades estratégicas que ayuden a impulsar el desarrollo en los diversos sectores de acuerdo al cumplimiento de los factores de sostenibilidad. De modo que las iniciativas sean aceptadas por estas poblaciones y se garantice su participación activa para mejorar diversos

aspectos como el agua y la ejecución de proyectos para el saneamiento necesarios que conlleven a mejorar las condiciones de vida, para reducir la explotación al riesgo de caer enfermedades y otros males que se puedan originar.

Asimismo, Cuesta (2022), indicaron que, dentro del análisis de diversos factores que componen los aspectos urbanísticos para el desarrollo de la infraestructura para generar comodidad en la población urbana, permitió determinar que estas están entrelazadas con el crecimiento a nivel urbano. Lamentablemente la aparición de construcciones informales ha originado que se disminuye la posibilidad de control por parte de la entidad para la realización adecuada de las actividades que hagan posible un desarrollo sostenible y ordenado considerando diversos aspectos como la preservación y el derecho para hacer uso de los espacios públicos a las personas que se encuentran dentro de la ciudad; por ello es necesario el análisis correspondiente para la solución.

Asimismo, Beshley et al. (2020), opinaron que la educación ciudadana es otro factor crucial que debe ser abordado por las instituciones para la incorporación de las metodologías necesarias que conlleven a la impartición de los conocimientos por medio de charlas y capacitaciones. A partir de ello, los pobladores que estén vinculados directamente con la utilización de estos medios naturales, tengan el conocimiento y los alcances técnicos necesarios para realizar la optimización de sus actividades, sobre todo cuando se trata de cultivos que utilizan a la tierra como el elemento básico para su desarrollo. Junto a ello, se debe impartir capacitaciones que ayuden a desarrollar métodos naturales para el control de plagas y enfermedades, lo cual conllevará a disminuir la utilización de componentes tóxicos y fertilizantes que pueden ser nocivos; no solamente para el ambiente, sino que también puede poner en peligro la salud de aquellas personas que consumen estos productos.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023, y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), ya que el Rho Spearman alcanzó un coeficiente de 0.665 (correlación positiva moderada) además, el coeficiente determinación ( $R^2= 0.4422$ ), indica que el desarrollo sostenible depende en 44.22 % de la calidad de servicio.
- 6.2.** El nivel de calidad de servicio tiene un nivel medio en 50 %, dichos resultados se deben a las deficiencias por parte de la institución para realizar la adecuada la entrega de agua potable de forma continuada hacia los hogares. Esto no solamente genera insatisfacción, sino que también exponen al riesgo de contraer enfermedades en toda la población, debido a que el nivel de contagio se ve incrementado por la ausencia de este servicio que ayude al tratamiento de los desechos generados.
- 6.3.** El nivel de desarrollo sostenible tiene un nivel medio en 51 %, dichos resultados se deben a la débil la planeación de la institución para realizar el desarrollo de forma sostenible, aquellas actividades que realmente se ejecutan, las cuales no incentivan a la población a la utilización adecuada de los recursos fundamentales bajo la orientación de sostenibilidad para la preservación respectiva, de modo que el agua, el aire y los suelos sean utilizado responsablemente para no afectar el desarrollo integral de la población.
- 6.4.** Existe relación significativa entre las dimensiones de calidad de servicio y desarrollo sostenible, con un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además, el Rho Spearman fue 0. 646, 0. 607, y 0.671 (correlación positiva moderada), indicando que, a mejor desarrollo de las dimensiones de la calidad de servicio, mejor será el desarrollo sostenible.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al representante de la entidad prestadora del servicio de agua, fortalecer el servicio de agua potable mediante la adecuada la entrega de agua potable de forma continuada hacia los hogares, evitando exponer al riesgo de contraer enfermedades con controles de calidad del insumo de manera constante.
- 7.2.** Al alcalde de la municipalidad del distrito de Jepelacio, realizar un recojo continuo de los residuos sólidos, para disminuir el nivel de contagio en lugares públicos; además de coordinar acciones con algunos representantes de las instituciones locales para minorizar su impacto.
- 7.3.** Al alcalde de la municipalidad del distrito de Jepelacio, desarrollar una adecuada planeación de las actividades institucionales para realizar el desarrollo de forma sostenible, las cuales no incentivan a la población a la utilización adecuada de los recursos natrales y su preservación de los mismos.
- 7.4.** Al gerente municipal de la municipalidad del distrito de Jepelacio, desarrollar actividades de sensibilización hacia a población, para el cuidado del medio ambiente, incentivando a una cultura ambiental para evitar contar con residuos sólidos en lugares inapropiados dentro del distrito.

## REFERENCIAS

- Agne-Tybusch, F., Silva, P. (2021). sustainable Development Vs. Good Living: the Need to Seek Alternative Ways of Life. *Opinión Jurídica*. <https://doi.org/10.22395/ojum.v20n43a26>
- Almeida, A., Torres, D. (2020). Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga – Colombia. *Revista espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n49/a20v41n49p19.pdf>
- Amoako, I., Asamoah-Gyimah, K. (2020). Indicators of students' satisfaction of quality education services in some selected universities in Ghana. *South African Journal of Higher Education*. [http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1753-59132020000500005](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1753-59132020000500005)
- Arias, J., y Covinos, M. (2023). *Diseño y metodología de la investigación*. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Arredondo-Cortés, S. (2020). Education and teacher training for sustainable social development: a commentary from the socio-training. *Universidad Pedagógica Nacional – México*. <https://doi.org/10.46652/rgn.v5i24.638>
- Beshley, M., Veselý, P., Pryslupskyi, A. (2020). Customer-Oriented Quality of Service Management Method for the Future Intent-Based Networking. *Appl.* <https://doi.org/10.3390/app10228223>
- Blanco-Varela, B., Manuel-Amoedo, J., Sánchez-Carreira, M. (2021). El Objetivo de Desarrollo Sostenible 8. La fetichización del empleo y el oxímoron del crecimiento sostenible e inclusivo. *Paz, justicia e instituciones sólidas*. <https://doi.org/10.15304/ricd.3.14.7778>
- Briozzo, L. (2020). Impact of the COVID-19 pandemic on the quality of sexual and reproductive health services. *Revista Médica del Uruguay*. <https://doi.org/10.29193/rmu.36.4.12>

- Bustelo-Gracia, J., Miró-Pérez, A. (2023). The era of sustainable development and the challenge of climate change. *Economía & Negocios*.  
<https://www.doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1570>
- Campoverde-Robledo, F., Soplapuco-Montalvo, J. (2022). Cultura ambiental sostenible en la educación. *Revista Científica de la UCSA*.  
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.112>
- Chacón-Cantos, J., Rugel-Kamarova, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista espacios*.  
[https://www.researchgate.net/publication/331544414\\_Teorias\\_Modelos\\_y\\_Sistemas\\_de\\_Gestion\\_de\\_Calidad\\_Articulo\\_de\\_Revision](https://www.researchgate.net/publication/331544414_Teorias_Modelos_y_Sistemas_de_Gestion_de_Calidad_Articulo_de_Revision)
- Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*.  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Creswell, J. & Creswell, J. (2018). *Research design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Fifth Edition. SAGE.  
<https://www.docdroid.net/XAQ0IXz/creswell-research-design-qualitativequantitative-and-mixed-methods-approaches-2018-5th-ed-pdf#page=4>
- Cruz-Neyra, L., Toledo-Espinoza, E., Mendonza-Ramírez, A. (2021). Quality of Educational Service at the Faculty of Social Sciences and Humanities of a Public University. *Educação & Formação*.  
<https://doi.org/10.25053/redufor.v6i2.5293>
- Cuesta, G. (2022). *Lineamientos de la planificación urbana sostenible en el crecimiento urbano informal de la ciudad de Tarapoto, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84583/Cuesta\\_PSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84583/Cuesta_PSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cui, J., Deng, Y., Hanzo, L. (2020). Adaptive UAV-Trajectory Optimization Under Quality of Service Constraints: A Model-Free Solution. *Digital Object Identifier*.  
<https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?tp=&arnumber=9114970>
- Decreto Supremo N° 054 (2018). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*,  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>
- Espinoza, G. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción en clientes del área comercial del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66625/Espinoza\\_RGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66625/Espinoza_RGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gamboa-Graus, M. (2018). *Estadística aplicada a la investigación educativa*. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores* 2(5).  
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/427>
- García-Arce, J., Pérez-Ramírez, A., Gutiérrez-Barba, B. (2021). Objetivos de desarrollo sustentable y funciones sustantivas en las instituciones de educación superior. *Actualidades Investigativas en Educación*.  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032021000300516&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032021000300516&script=sci_arttext)
- García-Dominguez, A., Gamarra-Rivera, M., Cruzado-Portalanza, A. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*.  
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>
- Gómez-Mendoza, M., Jaramillo-Montaña, F., Estrella-Gaibor, C. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencia del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *International Journal of Interdisciplinary*

*Studie.*

<https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/446/289>

Goñi, J. (2017). Federalismo fiscal. Importancia de la autonomía municipal para el desarrollo sostenible. *Derecho y Ciencias Sociales*, 22-39.

<https://revistas.unlp.edu.ar/dcs/article/download/3591/3404>

González-Campo, C., Ico-Brath, D., Murillo-Vargas, G. (2022). Integración de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) para el cumplimiento de la agenda 2030 en las universidades públicas colombianas. *Formación universitaria*.

[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062022000200053&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062022000200053&script=sci_arttext)

Guillén de Romero, J., Calle-García, J., Gavidia-Pacheco, A. (2020). Desarrollo sostenible: Desde la mirada de preservación del medio ambiente colombiano. *Revista ciencias sociales*.

<https://doi.org/10.31876/rsc.v26i4.34664>

Gutiérrez-Garza, E. (2007). De las teorías del desarrollo al desarrollo sustentable. *Universidad Autónoma de Nuevo León México*.

<https://www.redalyc.org/pdf/607/60715120006.pdf>

Gutiérrez-Mijares, M., Pellegrini-Blanco, N. (2022). Integral en educación para el desarrollo sostenible una propuesta para instituciones de educación superior. *Areté*. <https://doi.org/10.55560/arete.2022.15.8.9>

Hidayat, D., Bismo, A., Basri, A. (2020). The Effect of Food Quality and Service Quality Towards Customer Satisfaction and Repurchase Intention (Case Study of Hot Plate Restaurants). *Manajemen Bisnis*.

<https://doi.org/10.22219/jmb.v10i1.11913>

Khumalo, T. (2020). Sustainable development and international economic law in Africa. *Law, Democracy and Development*.

[http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2077-49072020000100006](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2077-49072020000100006)

Malpartida-Meza, D., Granada-López, A., Salas-Canales, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de

sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>

Marques-Sanchez, P. (2020). Health system sustainability from a network perspective: a proposal to optimize healthy habits and social support. *Revista Española de Salud Pública*. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272013000400002&script=sci\\_abstract&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272013000400002&script=sci_abstract&tlng=en)

Márquez Delgado, D., Linares-Guerra, E., Hernández-Acosta, R. (2020). Implementación de los Objetivos del Desarrollo Sostenible desde un Centro de Estudios Universitario. *Revista de Educación*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-76962020000200336](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962020000200336)

Márquez-Delgado, D., Linares-Guerra, E., Hernández-Acosta, R. (2020). Implementation of the Sustainable Development Goals from a University Study Center. *Revista de Educación*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-76962020000200336&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-76962020000200336&script=sci_arttext&tlng=en)

Mateu-Giral, J. (1995). La teoría del desarrollo sostenible y el objeto de la educación ambiental. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/117866.pdf>

Mayer-Foulkes, D., Serván-Mori, E., Nigenda, G. (2021). The Sustainable Development Goals and Technological Capacity. *Revista Panamericana de Salud Pública*. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2021.81>

Mendoza, L., & Monroy, I. (2018). *Enfoques de la Investigación*. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 7(13), 67-68. <https://doi.org/10.29057/icea.v7i13.3519>

Perez, M., Smith, J. (2020). Advancing sustainable development goals through public health service learning. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000100107&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000100107&script=sci_abstract&tlng=en)

- Pinares-Bonnet, M., Salazar-Panta, W., Guerrero-Cruz, J. (2021). Economic impact on the quality of health services in the framework of the COVID-19 pandemic in Peru. *Facultad de Medicina Humana URP*. <https://inicib.urp.edu.pe/cgi/viewcontent.cgi?article=1301&context=rfmh>
- Puente, R. T. (2020). *El método de encuesta. Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación*. PUCP <https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2021/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacion-maestria-2020-botones-2.pdf>
- Purwanto, A., Zunderwijk, A., Janssen, M. (2020). A Quantitative Study about the Effects of Data Quality, System Quality and Service Quality. *Republic of Korea*. <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/3396956.3396958>
- Ramirez, K. (2022). *Gestión del espacio público y desarrollo sostenible en el Distrito de Tarapoto, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81238/Ramirez\\_DKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81238/Ramirez_DKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos-Farroñan, E., Mogollón-García, F., Santur-Manuel, L. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000200417](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417)
- Restu-Utami, P. (2020). Analisis perbandingan quality of service jaringan internet berbasis wireless pada layanan internet service provider (isp) indihome dan first media. *Analisis Perbandingan*. <https://doi.org/10.35760/tr.2020.v25i2.2723>
- Rivas-García, R., Valencia-Valencia, A., García-Jiménez, O. (2022). From Sustainable Development to Social Responsibility: A perspective of Scientific Production Indicators and General Interest in Spanish. *Tecnura*. <https://doi.org/10.14483/22487638.18113>

- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., Hernández-Palma, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci\\_arttext#:~:text=Es%20decir%2C%20la%20calidad%20de,necesidad%20en%20el%20momento%20preciso](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext#:~:text=Es%20decir%2C%20la%20calidad%20de,necesidad%20en%20el%20momento%20preciso).
- Sánchez-González, I., Gil-Saura, I., Ruiz-Molina, M. (2020). Efectos del desarrollo sostenible percibido por el consumidor. Una propuesta de modelo de hipermercados en Ecuador. *Estudios Gerenciales*. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.154.3470>
- Saucedo-Uriarte, J. (2020). Contribución de la Ganadería para caminar el Desarrollo Sustentable. *Revista de Ciencia Animal de la Selva Andina*. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2311-25812020000200001&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2311-25812020000200001&script=sci_arttext&tlng=en)
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Sundaram, J. (2020). Un New Deal Verde Global para el desarrollo sostenible. *El trimestre económico*. <https://doi.org/10.20430/ete.v87i345.1012>
- Tariq, A., Pahl, A., Nimmagadda, S. (2020). Sequoia: Enabling Quality-of-Service in Serverless Computing. *University of Colorado Boulder Boulder, Colorado*. <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/3419111.3421306>
- Torres, C., Araya, D., Malta, N. (2021). Integración de enfoques de calidad para mejorar las prácticas de gestión en un servicio técnico automotriz. *Universidad, ciencia y tecnología*. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/430/843>
- Yábar, G., Figueroa, K. (2020). Estrategias de comunicación participativa, saneamiento básico y la salud pública de los pobladores DE Paucartambo-Cusco. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000400651](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000400651)

Matias-Camargo, S. (2013). La Teoría del Servicio Público y las Telecomunicaciones. *Universidad Libre, Bogotá D.C.*  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4696237.pdf>

# **ANEXO**

## Matriz de Operacionalización de variables

**Título: Calidad del servicio de saneamiento y desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023.**

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Variable1</b> Calidad de servicio	Está entendida como la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva (Decreto Supremo N° 054, 2018).	Medición de la calidad de servicio en función a las necesidades de las personas, valor del servicio y fortalecimiento del servicio, medido mediante una encuesta e instrumento el cuestionario.	Necesidades de las personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro de reclamaciones</li> <li>• Características de los bienes y servicios</li> </ul>	1,2,3,4,5	Ordinal
			Valor del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades</li> <li>• Expectativas</li> </ul>	6,7,8	
			Fortalecimiento del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal</li> <li>• Recursos</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Procesos</li> <li>• Infraestructura</li> </ul>	10,11,12,13,14,15	
<b>Variable 2</b> Desarrollo sostenible	El desarrollo se entiende como una mejora sostenible en el desempeño de los bienes y servicios en lugares definidos que mejora el bienestar de los residentes en un entorno de protección de la identidad y la cultura, la mejora de la democracia, el respeto a los derechos humanos y la igualdad de género (Goñi, 2017).	Medición de desarrollo sostenible, desde lo económico, social y sostenibilidad ambiental, medido mediante una encuesta e instrumento el cuestionario	Económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación económica</li> <li>• Proyectos turísticos</li> <li>• Proyectos agrícolas</li> <li>• Capacidad financiera</li> </ul>	1,2,3,4,5	Ordinal
			Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de empleo</li> <li>• Desarrollo social</li> <li>• Calidad de vida</li> </ul>	6,7,8,9,10	
			Sostenibilidad ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios ambientales</li> <li>• Grado de sostenibilidad</li> </ul>	11,12,13,14,15	

## Matriz de consistencia

### Título: Calidad del servicio de saneamiento y desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de saneamiento en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023?</p> <p>¿Cuál es la relación según dimensiones entre la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar el nivel de calidad del servicio de saneamiento en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023.</p> <p>Conocer el nivel de desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>H1: El nivel de calidad del servicio de saneamiento en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023, es alto.</p> <p>H2: El nivel de desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023, es alto.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Técnica</b></p> <p>La técnica que se empleará en el estudio es la encuesta</p> <p style="text-align: center;"><b>Instrumentos</b></p> <p>El instrumento que se empleará es el Cuestionario.</p>										
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>											
<p>Estudio de investigación es de tipo básica Diseño No experimental- correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2             </pre> </div> <p>M = Muestra O1= Calidad del servicio O2 = Desarrollo sostenible r = Relación entre ambas variables</p>	<p><b>Población</b> 439 usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023</p> <p><b>Muestra</b> 205 usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Calidad del servicio</td> <td style="text-align: center;">Necesidades de las personas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Valor del servicio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fortalecimiento del servicio</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Desarrollo sostenible</td> <td style="text-align: center;">Económica</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Social</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Sostenibilidad ambiental</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Calidad del servicio	Necesidades de las personas	Valor del servicio	Fortalecimiento del servicio	Desarrollo sostenible	Económica	Social	Sostenibilidad ambiental
Variables	Dimensiones												
Calidad del servicio	Necesidades de las personas												
	Valor del servicio												
	Fortalecimiento del servicio												
Desarrollo sostenible	Económica												
	Social												
	Sostenibilidad ambiental												

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Calidad de servicio

#### Datos generales:

N.º de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad recoger información acerca de la calidad de servicio.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N.º	ÍTEMS DE LA CALIDAD DE SERVICIO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Necesidades de las personas</b>						
01	La institución cuenta con libro de reclamaciones visible.					
02	Ha registrados sus reclamos alguna vez en el libro de reclamaciones.					

03	Considera adecuado la prestación del servicio brindado por el personal.					
04	El personal le atendió de manera adecuada en todo momento.					
05	Se siente satisfecho con el servicio brindado.					
<b>Valor del servicio</b>						
06	El personal ayuda al cumplimiento de sus necesidades.					
07	Siente que el servicio recibido a satisfecho sus necesidades como usuario.					
08	El servicio brindado satisface sus expectativas.					
09	el pago por el servicio otorgado estad entro de sus expectativas.					
<b>Fortalecimiento del servicio</b>						
10	Considera adecuado la atención del personal.					
11	Los recursos empleados para el fortalecimiento del servicio es el adecuado.					
12	Considera que el personal le informa de manera detalla todos sus trámites.					
13	Considera que lo proveedores ayudan a mejorar la calidad de los servicios.					
14	Considera que la institución prestadora del servicio tiene adecuada infraestructura.					
15	Es accesible los ambientes de la institución.					

Fuente: Propia

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Desarrollo Sostenible

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad recoger información acerca del desarrollo Sostenible.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N.º	ÍTEMS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>Económico</b>						
01	Considera que se desarrollada adecuadas evaluaciones económicas del servicio por parte de los funcionarios de la entidad.					
02	El distrito cuenta con proyectos turísticos.					

03	Existe en el distrito proyectos agrícolas desarrollados por alguna institución pública.					
04	Existe participación comunitaria en el desarrollo de los diferentes proyectos desarrollados en el distrito.					
05	Considera que la institución prestadora del servicio cuenta con la capacidad de financiera para otros proyectos.					
<b>Social</b>						
06	Los proyectos desarrollados crean mayor empleo.					
07	Existe un crecimiento económico que permite mayor generación de empleo.					
08	Existe un adecuado desarrollo social en el distrito.					
09	La población contribuye con el crecimiento local del distrito.					
10	A raíz de los proyectos ejecutado a ha mejorado la calidad de vida de los participantes.					
<b>Sostenibilidad ambiental</b>						
11	Tiene conocimiento de los estudios ambientales de los diferentes proyectos desarrollados en el distrito.					
12	Considera que los proyectos son sostenibles en el tiempo.					
13	Considera que los proyectos satisfacen las necesidades de la población					
14	Considera que la población participe en la sostenibilidad de cada proyecto desarrollado en el distrito.					
15	Considera que el grado de sostenibilidad de los proyectos ayudados a que se tenga un distrito mejor ordenado					

Fuente: Propia

## Consentimiento y/o asentimiento informado



### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: **Calidad del servicio de saneamiento y desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023.**

Investigador (a) (es): Javier Iván Burga Vásquez

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Calidad del servicio de saneamiento y desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y el desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Municipalidad Distrital de Jepelacio.



Describir el impacto del problema de la investigación.

En el distrito de Jepelacio, durante mucho tiempo se ha venido observando deficiencias por parte de la institución para realizar la adecuada prestación de los servicios de saneamiento y la entrega de agua potable de forma continuada hacia los hogares, las cuales no solamente genera insatisfacción sino que también exponen al riesgo de contraer enfermedades en toda la población debido a que el nivel de contagio se ve incrementado por la ausencia de este servicio que ayude al tratamiento de los desechos generados.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Calidad del servicio de saneamiento y desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023" Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará a los usuarios del distrito de jepelacio de la Municipalidad Distrital de Jepelacio. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora: Burga Vásquez, Javier Iván, email: burga2017.a@gmail.com y Docente asesor: Dr. Saavedra Sandoval, Renán email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Maritza Azucena Arévalo Hernández

Fecha: 15-06-23 hora: 7:02pm Firma: [Firma]

*Para garantizar la veracidad del origen de la información en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google*

# Validación de los instrumentos de investigación

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES/ ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIÓN: Necesidad de las personas</b>													
01	La Institución cuenta con libro de reclamaciones visible				X			X				X		
02	Ha registrado reclamos alguna vez en el libro de reclamaciones				X			X				X		
03	Considera adecuado la prestación del servicio brindado por el personal				X			X	X					X
04	El personal le atendió de manera adecuada en todo momento			X					X					X
05	Se siente satisfecho con el servicio brindado				X				X					X
	<b>DIMENSIÓN: valor del servicio</b>													
06	El personal responde a sus necesidades				X				X					X
07	Siente que el servicio recibido a satisfecho sus necesidades como usuario				X			X				X		
08	El servicio brindado satisface sus expectativas			X				X				X		
09	El pago por el servicio otorgado esta entro de sus expectativas			X					X			X		
	<b>DIMENSIÓN: Fortalecimiento del servicio</b>													
10	Considera adecuado la atención del personal				X				X					X
11	Los recursos empleados para el fortalecimiento del servicio es el adecuado				X				X					X
12	Considera que el personal le informa de manera detalla todos sus tramites			X					X			X		
13	Considera que lo proveedores ayudan a mejorar la calidad de los servicios				X				X					X
14	Considera que la institución prestadora del servicio tiene adecuada infraestructura				X				X					X
15	Considera adecuado la atención del personal				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

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

Apellidos y nombres del juez validador. Sánchez Dávila Keller      DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Metodólogo

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 05 de junio de 2023

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Desarrollo sostenible

N.º	DIMENSIONES/ ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
N.º	<b>DIMENSIÓN: Económico</b>													
01	Considera que se desarrolla una adecuada evaluación económica del servicio por parte de los funcionarios de la entidad.				X				X				X	
02	El distrito cuenta con proyectos turísticos				X				X				X	
03	Existe en el distrito proyectos agrícolas desarrollados por alguna institución pública				X				X				X	
04	Existe participación comunitaria en el desarrollo de los diferentes proyectos desarrollados en el distrito.			X				X				X		
05	Considera que la institución prestadora del servicio cuenta con la capacidad de financiera para otros proyectos			X				X				X		
	<b>DIMENSIÓN: Social</b>													
06	Los proyectos desarrollados generan mayor empleo				X				X				X	
07	Existe un crecimiento económico que permite mayor generación de empleo				X				X				X	
08	Existe un adecuado desarrollo social en el distrito				X				X			X		
09	La población contribuye con el crecimiento local del distrito			X				X					X	
10	Los proyectos ejecutados mejoraron la calidad de vida de los beneficiarios.			X				X					X	
	<b>DIMENSIÓN: Sostenibilidad ambiental</b>													
11	Los proyectos cuentan con estudio de impacto ambiental.			X				X					X	
12	Considera que los proyectos son sostenibles en el tiempo				X				X				X	
13	Considera que los proyectos satisfacen las necesidades de la población				X				X				X	
14	Considera que la población participe en la sostenibilidad de cada proyecto desarrollado en el distrito				X				X			X		
15	Considera que el grado de sostenibilidad de los proyectos a ayudado a que el distrito sea mejor ordenado.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

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

Apellidos y nombres del juez validador. Sánchez Dávila Keller      DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Metodólogo

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 05 de junio de 2023

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES/ ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>DIMENSIÓN: Necesidad de las personas</b>														
01	La institución cuenta con libro de reclamaciones visible				X				X					X
02	Ha registrados sus reclamos alguna vez en el libro de reclamaciones				X				X					X
03	Considera adecuado la prestación del servicio brindado por el personal				X				X					X
04	El personal le atendió de manera adecuada en todo momento				X				X					X
05	Se siente satisfecho con el servicio brindado				X				X					X
<b>DIMENSIÓN: valor del servicio</b>														
06	El personal ayuda al cumplimiento de sus necesidades				X				X					X
07	Siente que el servicio recibido a satisfecho sus necesidades como usuario				X				X					X
08	El servicio brindado satisface sus expectativas				X				X					X
09	el pago por el servicio otorgado estad entro de sus expectativas				X				X					X
<b>DIMENSIÓN: Fortalecimiento del servicio</b>														
10	Considera adecuado la atención del personal				X				X					X
11	Los recursos empleados para el fortalecimiento del servicio es el adecuado				X				X					X
12	Considera que el personal le informa de manera detalla todos sus tramites				X				X					X
13	Considera que lo proveedores ayudan a mejorar la calidad de los servicios				X				X					X
14	Considera que la institución prestadora del servicio tiene adecuada infraestructura				X				X					X
15	Considera adecuado la atención del personal				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems presentan suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Arévalo Torres Edwin. DNI: 41971864

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mg. Edwin Arévalo Torres  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
N.º A.T. 11.º 1

Tarapoto 05 de junio de 2023

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Variable: Desarrollo sostenible

N°	DIMENSIONES/ ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que se desarrollada adecuadas evaluaciones económicas del servicio por parte de los funcionarios de a entidad				X				X				X	
02	El distrito cuenta con proyectos turísticos				X				X				X	
03	Existe en el distrito proyectos agrícolas desarrollados por alguna institución publica				X				X				X	
04	Existe participación comunitaria en el desarrollo de los diferentes proyectos desarrollados en el distrito				X				X				X	
05	Considera que la institución prestadora del servicio cuenta con la capacidad de financiera para otros proyectos				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: Social</b>													
06	Los proyectos desarrollados crean mayor empleo				X				X				X	
07	Existe un crecimiento económico que permite mayor generación de empleo				X				X				X	
08	Existe un adecuado desarrollo social en el distrito				X				X				X	
09	La población contribuye con el crecimiento local del distrito				X				X				X	
10	A raíz de los proyectos ejecutado a ha mejorado la calidad de vida de los participantes				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: Sostenibilidad ambiental</b>													
11	Tiene conocimiento de los estudios ambientales de los diferentes proyectos desarrollados en el distrito				X				X				X	
12	Considera que los proyectos son sostenibles en el tiempo				X				X				X	
13	Considera que los proyectos satisfacen las necesidades de la población				X				X				X	
14	Considera que la población participe en la sostenibilidad de cada proyecto desarrollado en el distrito				X				X				X	
15	Considera que el grado de sostenibilidad de los proyectos ayudado a que se tenga un distrito mejor ordenado				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems presentan suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Arévalo Torres Edwin. DNI: 41971864**

**Especialidad del validador (a): Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto 05 de junio de 2023



Mg. Edwin Arévalo Torres  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. N° 1

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES/ ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Nº	<b>DIMENSIÓN: Necesidad de las personas</b>													
01	La institución cuenta con libro de reclamaciones visible				X				X				X	
02	Ha registrados sus reclamos alguna vez en el libro de reclamaciones				X				X				X	
03	Considera adecuado la prestación del servicio brindado por el personal				X				X				X	
04	El personal le atendió de manera adecuada en todo momento				X				X				X	
05	Se siente satisfecho con el servicio brindado				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: valor del servicio</b>													
06	El personal ayuda al cumplimiento de sus necesidades				X				X				X	
07	Siente que el servicio recibido a satisfecho sus necesidades como usuario				X				X				X	
08	El servicio brindado satisface sus expectativas				X				X				X	
09	el pago por el servicio otorgado está dentro de sus expectativas				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: Fortalecimiento del servicio</b>													
10	Considera adecuado la atención del personal				X				X				X	
11	Los recursos empleados para el fortalecimiento del servicio es el adecuado				X				X				X	
12	Considera que el personal le informa de manera detalla todos sus tramites				X				X				X	
13	Considera que lo proveedores ayudan a mejorar la calidad de los servicios				X				X				X	
14	Considera que la institución prestadora del servicio tiene adecuada infraestructura				X				X				X	
15	Considera adecuado la atención del personal				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems presentan suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mozombite Paredes Julissa. DNI: 4641992

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

Tarapoto 06 de junio de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
 -----  
**Julissa Mozombite Paredes**  
 MAESTRA EN GESTION PUBLICA  
 -----  
**Mg. Julissa Mozombite Paredes**  
 DNI N° 4641992

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Desarrollo sostenible

Nº	DIMENSIONES/ ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que se desarrollada adecuadas evaluaciones económicas del servicio por parte de los funcionarios de a entidad				X				X				X	
02	El distrito cuenta con proyectos turísticos				X				X				X	
03	Existe en el distrito proyectos agrícolas desarrollados por alguna institución publica				X				X				X	
04	Existe participación comunitaria en el desarrollo de los diferentes proyectos desarrollados en el distrito				X				X				X	
05	Considera que la institución prestadora del servicio cuenta con la capacidad de financiera para otros proyectos				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: Social</b>													
06	Los proyectos desarrollados crean mayor empleo				X				X				X	
07	Existe un crecimiento económico que permite mayor generación de empleo				X				X				X	
08	Existe un adecuado desarrollo social en el distrito				X				X				X	
09	La población contribuye con el crecimiento local del distrito				X				X				X	
10	A raíz de los proyectos ejecutado a ha mejorado la calidad de vida de los participantes				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: Sostenibilidad ambiental</b>													
11	Tiene conocimiento de los estudios ambientales de los diferentes proyectos desarrollados en el distrito				X				X				X	
12	Considera que los proyectos son sostenibles en el tiempo				X				X				X	
13	Considera que los proyectos satisfacen las necesidades de la población				X				X				X	
14	Considera que la población participe en la sostenibilidad de cada proyecto desarrollado en el distrito				X				X				X	
15	Considera que el grado de sostenibilidad de los proyectos ayudado a que se tenga un distrito mejor ordenado				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems presentan suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mozombite Paredes Julissa. DNI: 46419992

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

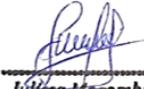
<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto 06 de junio de 2023

  
**Julissa Mozombite Paredes**  
 MAESTRA EN GESTION PUBLICA

Mg. Julissa Mozombite Paredes

DNI N° 46419992

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES/ ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN: Necesidad de las personas</b>													
01	La institución cuenta con libro de reclamaciones visible				X				X				X	
02	Ha registrados sus reclamos alguna vez en el libro de reclamaciones				X				X				X	
03	Considera adecuado la prestación del servicio brindado por el personal				X				X				X	
04	El personal le atendió de manera adecuada en todo momento				X				X				X	
05	Se siente satisfecho con el servicio brindado				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: valor del servicio</b>													
06	El personal ayuda al cumplimiento de sus necesidades				X				X				X	
07	Siente que el servicio recibido a satisfecho sus necesidades como usuario				X				X				X	
08	El servicio brindado satisface sus expectativas				X				X				X	
09	el pago por el servicio otorgado está dentro de sus expectativas				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: Fortalecimiento del servicio</b>													
10	Considera adecuado la atención del personal				X				X				X	
11	Los recursos empleados para el fortalecimiento del servicio es el adecuado				X				X				X	
12	Considera que el personal le informa de manera detalla todos sus tramites				X				X				X	
13	Considera que lo proveedores ayudan a mejorar la calidad de los servicios				X				X				X	
14	Considera que la institución prestadora del servicio tiene adecuada infraestructura				X				X				X	
15	Considera adecuado la atención del personal				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems presentan suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Del Aguila Mas Sonia DNI:41862148**

Especialidad del validador (a): **Gestión Pública**

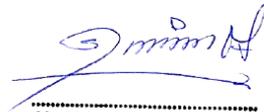
05 de junio de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mg. CPCC. Sonia Del Aguila Mas  
CCPSM Mat. 19-1179

Mg. Sonia Del Aguila Mas  
DNI N° 41862148

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Variable: Desarrollo sostenible

N°	DIMENSIONES/ ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>DIMENSIÓN: Económico</b>														
01	Considera que se desarrollada adecuadas evaluaciones económicas del servicio por parte de los funcionarios de a entidad				X				X				X	
02	El distrito cuenta con proyectos turísticos				X				X				X	
03	Existe en el distrito proyectos agrícolas desarrollados por alguna institución publica				X				X				X	
04	Existe participación comunitaria en el desarrollo de los diferentes proyectos desarrollados en el distrito				X				X				X	
05	Considera que la institución prestadora del servicio cuenta con la capacidad de financiera para otros proyectos				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN: Social</b>														
06	Los proyectos desarrollados crean mayor empleo				X				X				X	
07	Existe un crecimiento económico que permite mayor generación de empleo				X				X				X	
08	Existe un adecuado desarrollo social en el distrito				X				X				X	
09	La población contribuye con el crecimiento local del distrito				X				X				X	
10	A raíz de los proyectos ejecutado a ha mejorado la calidad de vida de los participantes				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN: Sostenibilidad ambiental</b>														
11	Tiene conocimiento de los estudios ambientales de los diferentes proyectos desarrollados en el distrito				X				X				X	
12	Considera que los proyectos son sostenibles en el tiempo				X				X				X	
13	Considera que los proyectos satisfacen las necesidades de la población				X				X				X	
14	Considera que la población participe en la sostenibilidad de cada proyecto desarrollado en el distrito				X				X				X	
15	Considera que el grado de sostenibilidad de los proyectos ayudado a que se tenga un distrito mejor ordenado				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems presentan suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Del Aguila Mas Sonia    DNI:41862148

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

05 de junio de 2023

  
 .....  
 Mg. CPCC. Sonia Del Aguila Mas  
 CCPSM Mat. 19 - 1179  
 -----  
 Mg. Sonia Del Aguila Mas  
 DNI N° 41862148

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable: Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES/ ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN: Necesidad de las personas</b>													
01	La institución cuenta con libro de reclamaciones visible				X				X				X	
02	Ha registrados sus reclamos alguna vez en el libro de reclamaciones				X				X				X	
03	Considera adecuado la prestación del servicio brindado por el personal				X				X				X	
04	El personal le atendió de manera adecuada en todo momento				X				X				X	
05	Se siente satisfecho con el servicio brindado				X			X				X		
	<b>DIMENSIÓN: valor del servicio</b>													
06	El personal ayuda al cumplimiento de sus necesidades				X			X					X	
07	Siente que el servicio recibido a satisfecho sus necesidades como usuario				X			X				X		
08	El servicio brindado satisface sus expectativas				X				X				X	
09	el pago por el servicio otorgado está dentro de sus expectativas				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN: Fortalecimiento del servicio</b>													
10	Considera adecuado la atención del personal				X			X					X	
11	Los recursos empleados para el fortalecimiento del servicio es el adecuado				X				X				X	
12	Considera que el personal le informa de manera detalla todos sus tramites				X				X				X	
13	Considera que lo proveedores ayudan a mejorar la calidad de los servicios				X				X				X	
14	Considera que la institución prestadora del servicio tiene adecuada infraestructura				X				X				X	
15	Considera adecuado la atención del personal				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones: El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Ramírez Beteta Iris Gabriela**

DNI: 41774652

Especialidad del validador (a): **Maestra en Gestión Pública.**

Tarapoto, 06 de junio de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



CPC. Iris Gabriela Ramírez Beteta  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Variable: Desarrollo sostenible

N°	DIMENSIONES/ ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que se desarrollada adecuadas evaluaciones económicas del servicio por parte de los funcionarios de a entidad				X			X					X	
02	El distrito cuenta con proyectos turísticos				X			X					X	
03	Existe en el distrito proyectos agrícolas desarrollados por alguna institución publica				X			X					X	
04	Existe participación comunitaria en el desarrollo de los diferentes proyectos desarrollados en el distrito				X			X					X	
05	Considera que la institución prestadora del servicio cuenta con la capacidad de financiera para otros proyectos				X			X					X	
	<b>DIMENSIÓN: Social</b>													
06	Los proyectos desarrollados crean mayor empleo				X			X					X	
07	Existe un crecimiento económico que permite mayor generación de empleo				X			X				X		
08	Existe un adecuado desarrollo social en el distrito				X			X					X	
09	La población contribuye con el crecimiento local del distrito				X			X					X	
10	A raíz de los proyectos ejecutado a ha mejorado la calidad de vida de los participantes				X			X					X	
	<b>DIMENSIÓN: Sostenibilidad ambiental</b>													
11	Tiene conocimiento de los estudios ambientales de los diferentes proyectos desarrollados en el distrito				X			X					X	
12	Considera que los proyectos son sostenibles en el tiempo				X			X					X	
13	Considera que los proyectos satisfacen las necesidades de la población				X			X					X	
14	Considera que la población participe en la sostenibilidad de cada proyecto desarrollado en el distrito				X			X					X	
15	Considera que el grado de sostenibilidad de los proyectos ayudado a que se tenga un distrito mejor ordenado				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones:** El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** Ramírez Beteta Iris Gabriela

**DNI:** 41774652

**Especialidad del validador (a):** Maestra en Gestión Pública.

Tarapoto, 06 de junio de 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



CPC. Iris Gabriela Ramírez Beteta  
MAESTRA EN GESTION PUBLICA

## Índice de la V de Ayken

### Variable 1: Calidad de servicio

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
<b>D1</b>	<b>P1</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P2</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P3</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P4</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P5</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
<b>D2</b>	<b>P6</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
	<b>P7</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
	<b>P8</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
	<b>P9</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
<b>D3</b>	<b>P10</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
	<b>P11</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	<b>P12</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
	<b>P13</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	<b>P14</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	<b>P15</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	

<b>V de Ayken</b>	<b>0.96</b>
-------------------	-------------

## Variable 2: Desarrollo sostenible

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
D2	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
	P9	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P10	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P11	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

0.97

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de fiabilidad de calidad de servicio

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

---

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

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
		,897	15

---

### Análisis de fiabilidad de desarrollo sostenible

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

---

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

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
		,976	15

---

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Jepelacio, 13 de julio del 2023

CARTA N° 025-2023-MDJ/OGRH

SEÑOR: JAVIER IVÁN BURGA VÁSQUEZ  
ESTUDIANTE DE MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – FILIAL TARAPOTO

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR PROYECTO DE  
INVESTIGACIÓN

Mediante la presente lo saludo cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Jepelacio, Provincia de Moyobamba, Departamento de San Martín, asimismo hacer de su conocimiento que, habiendo evaluado la solicitud presentada, se procede a otorgar la **AUTORIZACION** para ejecutar el proyecto denominado, **Calidad del servicio de saneamiento y desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023.**

Sin otro particular me suscribo de usted; reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JEPELACIO

Prof. Manuel Ángel Vásquez Fernández  
JEFE DE LA OFICINA DE GESTION  
DE RECURSOS HUMANOS

Jr. 26 de Octubre N° 100-120, Teléfono: 912280503 - RUC. 20208294947 Jepelacio - Moyobamba - San Martín



/munijepelacio.gob.pe



/munijepe1921@hotmail.com



/mdjepelacio

## Base de datos estadísticos

### Base de datos de calidad de servicio

Nº	Necesidades de las personas						Valor del servicio					Fortalecimiento del servicio						TOTAL	
	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	sub total	pr6	pr7	pr8	pr9	sub total	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15		sub total
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	2	2	10	26
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	59
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	2	3	16	39
9	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	4	5	24	56
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	4	5	28	65
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	63
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	2	4	16	41
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	3	2	14	37
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	3	4	21	51
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	1	11	26
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
20	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
21	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
22	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
23	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
24	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
25	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
26	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	2	2	10	26
27	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	59
28	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	2	3	16	39
29	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	4	5	24	56
d30	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	4	5	28	65
31	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	63
32	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	2	4	16	41
33	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	3	2	14	37
34	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	3	4	21	51
35	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	1	11	26
36	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
37	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
38	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18

39	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
40	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
41	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
42	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
43	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
44	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
45	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
46	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	2	2	10	26
47	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	59
48	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	2	3	16	39
49	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	4	5	24	56
50	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	4	5	28	65
51	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	63
52	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	2	4	16	41
53	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	3	2	14	37
54	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	3	4	21	51
55	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	1	11	26
56	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
57	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
58	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
59	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
60	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
61	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
62	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
63	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
64	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
65	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
66	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	2	2	10	26
67	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	59
68	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	2	3	16	39
69	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	4	5	24	56
70	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	4	5	28	65
71	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	63
72	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	2	4	16	41
73	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	3	2	14	37
74	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	3	4	21	51
75	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	1	11	26
76	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
77	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
78	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
79	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
80	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
81	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
82	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
83	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
84	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24

85	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
86	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	2	2	10	26
87	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	59
88	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	2	3	16	39
89	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	4	5	24	56
90	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	4	5	28	65
91	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	63
92	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	2	4	16	41
93	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	3	2	14	37
94	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	3	4	21	51
95	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	1	11	26
96	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
97	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
98	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
99	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
100	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
101	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
102	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
103	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
104	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
105	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
106	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	2	2	10	26
107	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	59
108	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	2	3	16	39
109	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	4	5	24	56
110	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	4	5	28	65
111	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	63
112	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	2	4	16	41
113	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	3	2	14	37
114	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	3	4	21	51
115	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	1	11	26
116	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
117	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
118	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
119	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
120	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
121	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
122	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
123	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
124	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
125	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
126	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	2	2	10	26
127	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	59
128	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	2	3	16	39
129	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	4	5	24	56
130	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	4	5	28	65

131	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	25	63	
132	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	2	4	16	41
133	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	3	2	14	37
134	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	3	4	21	51
135	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	1	11	26
136	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
137	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
138	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
139	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
140	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
141	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
142	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
143	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
144	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
145	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
146	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
147	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
148	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
149	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
150	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
151	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	2	2	10	26
152	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	59
153	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	2	3	16	39
154	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	4	5	24	56
155	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	4	5	28	65
156	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	63
157	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	2	4	16	41
158	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	3	2	14	37
159	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	3	4	21	51
160	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	1	11	26
161	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
162	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
163	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
164	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
165	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
166	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
167	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
168	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
169	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
170	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
171	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	2	2	10	26
172	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	59
173	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	2	3	16	39
174	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	4	5	24	56
175	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	4	5	28	65
176	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	63

177	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	2	4	16	41
178	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	3	2	14	37
179	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	3	4	21	51
180	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	1	11	26
181	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
182	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
183	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
184	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
185	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
186	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
187	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
188	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
189	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	7	2	1	2	1	2	2	10	26
190	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	59
191	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	10	3	3	2	3	2	3	16	39
192	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	13	3	4	4	4	4	5	24	56
193	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	14	5	5	4	5	4	5	28	65
194	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	25	63
195	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	11	2	3	2	3	2	4	16	41
196	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	12	2	2	3	2	3	2	14	37
197	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	14	3	4	3	4	3	4	21	51
198	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	1	11	26
199	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
200	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51
201	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	7	18
202	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	7	1	1	2	1	2	2	9	24
203	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	3	20	51
204	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	3	15	38
205	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	3	3	4	20	51

### Base de datos de desarrollo sostenible

Nº	Economico						Social						Sostenibilidad ambiental						TOTAL
	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	sub total	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	sub total	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	sub total	
1	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
2	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
3	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
4	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
5	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
6	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
8	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
9	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
10	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
11	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
12	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
13	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
14	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
15	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
16	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
18	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
19	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
21	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
22	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
23	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
24	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
25	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
26	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
28	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
29	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
30	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
31	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
32	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
33	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
34	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
35	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
36	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
37	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
38	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20

39	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
40	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
41	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
42	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
43	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
44	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
45	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
46	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
48	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
49	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
50	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	64
51	5	4	4	4	3	20	3	2	3	2	3	13	3	2	2	4	4	15	48
52	2	3	2	3	3	13	4	4	4	4	5	21	4	4	4	3	2	17	51
53	2	2	3	2	5	14	5	4	5	4	5	23	5	4	4	2	3	18	55
54	3	4	3	4	5	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	58
55	2	2	2	2	2	10	3	2	3	2	4	14	3	2	2	2	2	11	35
56	2	2	3	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	3	13	36
57	4	3	3	3	3	16	4	3	4	3	4	18	4	3	3	3	3	16	50
58	2	1	1	1	2	7	2	2	2	2	1	9	2	2	2	1	1	8	24
59	1	1	2	1	2	7	2	3	2	3	3	13	2	3	3	1	2	11	31
60	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	49
61	2	2	3	2	2	11	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	3	8	24
62	4	3	3	3	1	14	1	2	1	2	2	8	1	2	2	3	3	11	33
63	2	1	1	1	3	8	3	4	3	4	3	17	3	4	4	1	1	13	38
64	1	1	2	1	2	7	2	3	2	3	3	13	2	3	3	1	2	11	31
65	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	49
66	2	1	2	1	2	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	19
67	4	4	4	4	1	17	1	2	1	2	2	8	1	2	2	4	4	13	38
68	3	3	2	3	3	14	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	2	16	47
69	3	4	4	4	2	17	1	2	1	2	2	8	1	2	2	4	4	13	38
70	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	64
71	5	4	4	4	3	20	3	2	3	2	3	13	3	2	2	4	4	15	48
72	2	3	2	3	3	13	4	4	4	4	5	21	4	4	4	3	2	17	51
73	2	2	3	2	5	14	5	4	5	4	5	23	5	4	4	2	3	18	55
74	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
75	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
76	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
77	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
78	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
79	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
80	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
81	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
82	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
83	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
84	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23

85	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
86	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
87	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
88	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
89	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
90	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
91	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
92	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
93	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
94	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
95	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
96	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
97	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
98	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
99	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
100	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
101	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
102	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
103	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
104	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
105	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
106	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
107	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
108	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
109	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
110	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
111	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
112	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
113	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
114	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
115	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
116	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
117	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
118	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
119	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
120	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
121	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
122	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
123	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
124	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
125	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
126	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
127	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
128	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
129	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
130	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69

131	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
132	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
133	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
134	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
135	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
136	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
137	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
138	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
139	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
140	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
141	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
142	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
143	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
144	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
145	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
146	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
147	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
148	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
149	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
150	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
151	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
152	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
153	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
154	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
155	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
156	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
157	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
158	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
159	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
160	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
161	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
162	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
163	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
164	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
165	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
166	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
167	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
168	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
169	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
170	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
171	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
172	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
173	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
174	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
175	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
176	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39

177	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
178	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
179	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
180	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
181	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
182	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
183	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
184	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
185	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
186	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
187	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
188	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
189	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
190	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
191	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
192	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
193	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
194	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
195	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
196	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
197	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
198	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
199	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
200	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
201	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
202	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
203	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
204	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
205	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36

# Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: <b>20208294947</b>
<b>Municipalidad Distrital de Jepelacio</b>	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: <b>Joel Huamán Minga</b>	DNI: <b>80548197</b>

### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
<b>Calidad del servicio de saneamiento y desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023</b>	
Nombre del Programa Académico:	
<b>Programa Académico de Maestría en Gestión Pública</b>	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
<b>Javier Iván Burga Vásquez</b>	<b>73072263</b>

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

Lugar y Fecha: 19 de mayo de 2023

Firma   
**Joel Huamán Minga**  
(Titular o Representante legal de la Institución)

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



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Calidad del servicio de saneamiento y desarrollo sostenible en el distrito de Jepelacio, Moyobamba-2023", cuyo autor es BURGA VÁSQUEZ JAVIER IVÁN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN <b>DNI:</b> 01126836 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 04-08-2023 20:28:55
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN <b>DNI:</b> 00974279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 14:55:40

Código documento Trilce: TRI - 0641017