



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios  
del servicio de agua potable del distrito de Soritor,  
provincia de Moyobamba – 2023.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Rabines Panduro, Ruth (orcid.org/0000-0003-2537-7093)

**ASESORES:**

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

Mag. Casaverde Carmona, Lisette Karem (orcid.org/0000-0002-9573-6365)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**Tarapoto - Perú**  
**2023**

## DEDICATORIA

A mi abuelo Celso Rabines Calderón, por su continuo apoyo en toda mi vida personal y profesional; mis padres por su amor y su guía; a mis hermanas por ser el respaldo que siempre eh necesitado para lograr finalizar mis proyectos como es esta maestría en gestión pública.

**Ruth.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todos los docentes que mostraron apoyo y grandes enseñanzas en el desarrollo de las jornadas académicas en especial al Dr. José Delgado Bardales, por su constante dedicación en cada uno de nuestros proyectos. Y a la Mag. Casaverde Carmona, Lisette Karem por su constante paciencia en nuestras revisiones.

**La autora.**

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CASAVERDE CARMONA LISETTE KAREM, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor, Provincia de Moyobamba – 2023.", cuyo autor es RABINES PANDURO RUTH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASAVERDE CARMONA LISETTE KAREM, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 06803701 ORCID: 0000-0002-9573-6365	Firmado electrónicamente por: LCASAVERDEC el 04-08-2023 21:30:58
CASAVERDE CARMONA LISETTE KAREM, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 01126836 ORCID: 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 04-08-2023 21:11:41

Código documento Trilce: TRI - 0641508



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, RABINES PANDURO RUTH 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 de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor, Provincia de 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>
RUTH RABINES PANDURO <b>DNI:</b> 74443513 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2537-7093	Firmado electrónicamente por: RRABINES el 18-07- 2023 21:38:35

Código documento Trilce: TRI - 0599480

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRAC .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2 Variables y Operacionalización.....	18
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	18
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
3.5 Procedimientos .....	20
3.6 Métodos de análisis de datos .....	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSION.....	25
VI. CONCLUSIONES .....	43
VII. RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS .....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de calidad de atención a los usuarios de agua potable del Distrito de Soritor.....	22
Tabla 2. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de agua potable del Distrito de Soritor.....	23
Tabla 3. Prueba de normalidad. ....	24
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.....	25
Tabla 5. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dispersión entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio.....	36
---	----

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, población 5309 usuarios y muestra de 358 usuarios. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario; la confiabilidad de la calidad de atención fue de 0,971 y la confiabilidad de la satisfacción del usuario fue de 0,980. Los resultados determinaron que el nivel de calidad de atención tiene un nivel medio en 50 %, y el nivel de satisfacción del usuario tiene un nivel medio en 48 %, existe relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. Concluyendo que existe relación positiva alta y significativa calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.806 (correlación positiva alta) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación; además, solo el 64.96 % de dependencia entre variables.

Palabras clave: Información, seguridad, servicios.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the users of the drinking water service of the Soritor District, Moyobamba province - 2023. The research was of a basic type, non-experimental design, population was 5,309 users and sample 358 users. The collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument; the reliability of the quality of attention was 0.971 and the reliability of user satisfaction was 0.980. The results determined that the level of quality of care has a medium level of 50%, and the level of user satisfaction has a medium level of 48%, there is a relationship between the dimensions of quality of care and user satisfaction. Concluding that there is a high and significant positive relationship between the quality of care and the satisfaction of the users of the drinking water service in the District of Soritor, province of Moyobamba - 2023. Through the statistical analysis of Rho Spearman, a coefficient of 0.806 was reached (high positive correlation) and a p-value equal to 0.000 (p-value  $\leq$  0.01), thus accepting the research hypothesis; in addition, only 64.96 % dependency between variables.

Keywords: Information, security, servic.

## I. INTRODUCCIÓN

En el plano internacional, se enfatiza en las variables. En ese sentido, los beneficiarios del agua tienen escasez de agua limpia para el consumo diario, asimismo al menos un 70% de la capa superficial del planeta, sin embargo, solo el 2,5% se considera agua limpia y únicamente el 0,62% está calificada como adecuada para que sea consumida por el ser humano (Zaid et al, 2020). En Brasil un país con gran disposición de este recurso hídrico en casi todo el planeta, y, aun así, presenta inconvenientes en sus cuadros hídricos. A base del informe más reciente, solo el 83,7% de su población cuenta con una red de suministro. En estadísticas más precisas, no tienen el servicio básico del agua casi 35 millones de brasileños (Ali et al, 2020).

En el Perú presenta un porcentaje de estrés hídrico del 10%, es decir que existe una posibilidad en el país de poder realizar una utilización eficaz de agua por persona, ya que para la población en la actualidad no tiene acceso o presenta un abastecimiento parcial de este recurso. Esto ocurre por la ausencia proyectos que ayuden a mejorar o también por la situación política. Con exactitud un 76% de la población urbana se abastece con conexiones directas en sus viviendas; sin embargo, en zonas rurales, solo el 48% e, incluso, 150 mil viviendas presentan el abastecimiento de este servicio a través de cisternas y es muy posible que no presenten un tratamiento con cloro. (Autoridad Nacional del Agua, 2018)

A nivel regional en San Martín según EMAPA hay problemas con el acceso al servicio del agua y se presenta como un problema en el que definitivamente se tiene que actuar con otros puntos a tomar en cuenta que va más allá del incremento de la población lo que demanda el incremento del recurso del agua para el consumo humano. Lo que también afecta es el crecimiento urbano en zonas como Tarapoto, la contaminación del recurso hídrico y la sobreexplotación que conllevan a una escasez de agua. (PA, San Martín, 2021). A nivel provincial en Moyobamba hay un énfasis en obtener una buena calidad de agua lo cual cumple con los parámetros ya fijados por las entidades competentes, cabe resaltar que la población

supera los 60 mil habitantes, sin embargo, el principal problema detectado en el servicio es la contaminación en las vertientes agrupado por las captaciones de las quebradas de Rumiycacu, Mishquiyacu con sus 4 vertientes, estas aguas son tratadas y llegan a la población a través de los reservorios y las redes de distribución (EPS MOYOBAMBA, 2022)

En Soritor a nivel local al respecto de la soltura del servicio de agua específicamente, según el gobierno regional de San Martín (2020) se logró que el 47.9% de los ciudadanos de la localidad, accedan al agua clorada para su consumo, si n embrago el problema principal en dicho distrito es que en temporadas del año y sobre todo en algunos sectores no se tiene abastecimiento continuo del servicio, produciéndose constantes cortes en el servicio, esto genera disgusto, reclamos y quejas hacia la institución que a pesar de no contar con el servicio continuo sus consumos o tarifas de agua llegan elevados, perjudicando a la institución en la medida que hacen protestas y denuncias públicas.

Por todo lo anterior expuesto formulamos **el problema general** ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción que tienen los usuarios del servicio de agua potable el distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023? Y como **problemas específicos** ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención a los usuarios de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor – Moyobamba, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba -2023?

Tuvo como **conveniencia**, mediante la estimación de las correlaciones, los directivos podrán desarrollar adecuadamente las actividades de manera eficiente brindado un adecuado servicio a la población; **relevancia social**, ayudó a mejorar el servicio y por ende se pretendió la conformación de aspectos adecuados para la conformidad del público y mejorando la prestación de los servicios, en cuanto al **valor teórico**, permitió hacer uso

de teorías y normativas que dio el sustento teórico a cada variable de estudio, en tanto a la **implicancias prácticas**, brindó recomendaciones para que los directivos mejoren la prestación del servicio y que el usuario se sienta satisfecho con lo que se brindó, además que producto del diagnóstico realizado se pueda implementar mejores estrategias para brindar una atención eficiente, respecto a **la utilidad metodológica**, por medio del empleo de cuestionarios, donde se crea conveniente aplicarlos, además que el estudio realizado se puede tomar posteriormente como base para seguir acrecentando el conocimiento.

Asimismo, se formuló el **objetivo general**: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023 y los **objetivos específicos**: Identificar el nivel de la calidad de atención a los usuarios de agua potable del Distrito de Soritor – Moyobamba, 2023. Conocer el nivel de satisfacción percibida por los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor – Moyobamba, 2023. Analizar la relación entre las dimensiones la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023.

Seguidamente se formuló las hipótesis, teniendo como **hipótesis general** de la investigación:  $H_i$ : Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023. Asimismo, **hipótesis específicas** de la investigación:  $H_1$ : El nivel de la calidad de atención que se ofrece a los usuarios de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023, es alto.  $H_2$ : El nivel de satisfacción percibida por los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023, es alto.  $H_3$ : Existe la relación entre las dimensiones la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se muestra trabajos de investigación en diferentes medios. Así tenemos en los trabajos previos a Mutre y Gonzales (2020), Becerra et al (2020), Montero y Cantón (2020), quienes indicaron que, gran parte de los usuarios no reciben un buen servicio, ya que la entidad presentan inconvenientes al momento de poder satisfacer sus necesidades, todo ello se debe a la mala gestión y el poco interés de poner en práctica estrategias que permitan conocer los errores que presenta la institución; además, se puede demostrar que el 57.3% de las personas que han sido parte de la encuesta tomada, considera que la entidad no brinda un buen servicio; asimismo, el 27.7% considera que los profesionales no brindan la información necesaria sobre los problemas que se dan dentro de la institución y, el 15% menciona que la entidad no cumple con sus obligaciones.

Las instituciones que brindan en la actualidad diferentes tipos de servicios, han presentado dificultades que conllevan a generar problemas dentro de la población, debido a la falta de capacitación al momento de la atención, lo cual provoca que la institución se vea afectada por la falta de capacidad de poder responder los problemas que se puedan presentar; es por ello, que la mayor parte de los entes han adquirido medida que permitan mejorar su estructura de trabajo.

Asimismo, la satisfacción del usuario juega un rol primordial en las empresas ya que de este depende si se prestan bien los servicios; es por ello, los entes tienden a efectuar diferentes mecanismos que permitan mejorar el servicio con el propósito de poder ver reflejado el buen trabajo de sus colaboradores, por ende esto genere gran beneficio para la entidad puesto a que se da una mejor imagen institucional y mejora la capacidad de poder logran cumplir con los objetivos que se toman en cuenta efectuar en un periodo de tiempo establecido.

Además, Aguirre et al. (2021), Febres y Mercado (2020), Paredes (2020), quienes indicaron que, el Rho fue 0,691 ( $r=,691^{**}$ ,  $p=,000$ ) , cuyo resultado ha proporcionado a la organización beneficios para desarrollar sus actividades de manera eficiente a fin de poder satisfacer las necesidades de lo usuarios al momento de brindar los servicios; asimismo, es importante que la organización ponga a pruebas estrategias con el fin de poder mantener un buen vínculo con el usuario, de tal manera esto permita fidelizarlo y al mismo tiempo otorgue buenos beneficios orientados al crecimiento económico de la entidad.

Además, se ha demostrado que en la institución ha obtenido como resultado satisfacción, debido al buen servicio que brinda la institución por medio del trabajo en conjunto con sus colaboradores, demostrando así un 60,3% de efectividad en el trato que reciben al momento de percibir los servicios; además, la institución ha tomado en cuenta efectuar estrategias que ayuden a mejorar la estructura de trabajo por medio de las capacitaciones constantes a su plana de trabajadores, a fin de poder brindar calidad en la entrega de los servicios.

Por otro lado, existe un sinnúmero de problemas en cuanto a la entrega de los servicios, puesto a que en algunas oportunidades no se ha demostrado interés por parte del personal al momento de efectuar sus funciones, lo cual pone en riesgo a la entidad a perder la imagen y al mismo tiempo produzca la insatisfacción; por otro lado, las instituciones prestadoras de servicio se basa en mantener un nivel de calidad al momento del trato, puesto a que de este depende si se lleva a cabo buena comunicación entre ambas partes.

Asimismo, Ruiz y Delgado (2020), Romero (2021), Espinoza (2021), quienes concluyeron que, es de suma importancia que los servicios entregados tenga gran impacto positivo para los usuarios, de tal manera que el 80% de los servicios que se brindan logren impulsar el crecimiento económico de la organización, posterior a este resultado se puedan lograr el cumplimiento de metas por medio del desempeño de los colaboradores

que forman parte de la entidad; asimismo, determinaron que el 20% de estudio desarrollados establecieron que el área administrativa es fundamental para poder determinar aquellos procedimientos y actividades estratégicas a nivel institucional para el fortalecimiento respectivo de las prestaciones tomando en cuenta las expectativas.

Asimismo, en cuanto al resultado obtenido en el nivel de correlación de 0.554, se logra determinar que existe un buen desarrollo de los planes estratégicos, lo cual permiten que la entidad otorgue un buen servicio de acorde a las exigencias de su público, de manera que se sientan satisfecho por la atención brindada. Asimismo, mediante el resultado se ha podido describir que posee un nivel positivo.

También, la calidad de los servicios brindados presenta un 58.33% medio, 21.43% bajo y 20.24% alto. Cuyo resultado hace prevalecer el buen nivel de efectividad al momento de entrega del servicio. Asimismo, en base a los resultados sobre la percepción de los usuarios, se puede medir a través de los datos porcentuales, tales como 51.19% medio, 29.76% bajo, y 19.05% alto. Por el cual se demostró una correlación positiva de 0.522 y un P – Valor de 0.000. Finalmente, existe relación de las variables estudiadas con un p – valor fue de 0.003 menor a 0.01.

Concordante a la calidad de atención, se integró a la **teoría de la tangibilidad**, se orienta al manejo adecuado de los recursos o elementos visibles que son utilizados por la organización para hacer posible las actividades (Requena y Serrano, 2007). Asimismo, se consideró a la **teoría de la percepción**, la cual considera que las personas tienen percepciones sobre un determinado servicio, el cual se va creando en base a la experiencia o la información recibida sobre el mismo, por lo que es necesario que las organizaciones analicen estos factores para lograr la entrega de una calidad adecuada a las necesidades del público (Gibson, 1979). En cuanto a las teorías sobre la satisfacción del usuario, se integró a la **teoría los dos factores**, la cual fue pregonada por Herzberg, el cual determinó que se integra por las condiciones climatológicas para la

producción y la experiencia del personal (Millan, 1998). La **teoría de las necesidades**, contempla la importancia de las principales necesidades de las personas dentro de los cuales se concentra la necesidad de contar con ingresos para satisfacer sus requerimientos financieros, el mismo que es la base para suplir las necesidades (Quintero, 2008).

Respecto a la **calidad de atención**, que según Fariño et al (2018), son todas aquellas estrategias que buscan mejorar la calidad de entrega de los servicios mediante el buen trato hacia la persona, para así poder satisfacer y que puedan sentirse bien con el trato brindado por parte del personal; asimismo, se vea reflejado la participación conjunta de todos los miembros que laboran dentro de la entidad.

De acuerdo a las afirmaciones de los autores Nunkoo et al. (2020), las empresas en su mayoría desarrollan estrategias para fomentar el desarrollo de sus negocios, de modo que puedan obtener mayores ganancias por medio de la prestación de sus servicios, es por ello que buscan la forma de fidelizar a sus clientes a fin de poder generar satisfacción y mejores ventas; en tal sentido es importante que tengan en cuenta la buena atención al momento de brindar sus servicios para convencer a su público, debido a que en muchas ocasiones sea evidenciado el poco interés del personal al momento de llevar a cabo una buena comunicación con el cliente, por lo cual eso perjudica que la institución tenga como principal problema la pérdida de clientela.

En esa misma línea, Moncada et al. (2021), hacen mención que, la atención es uno de los principios fundamentales en cualquier entidad debido a que refleja la imagen de la institución, cuya función esta desempeñada por el personal que labora dentro de ello, por lo que es necesario que se efectúen buenas funcionalidades a fin de poder dar un servicio acorde a la exigencia de los usuarios; posterior a este se pueda observar cambios que permitan dar viabilidad a la entidad de lograr un resultado que convenga y genera interés económico; además, cabe precisar que la capacitación juega un rol importante dentro del desarrollo

de las actividades de la organización, ya que por medio de ello se efectúan charlas que logran impulsar los conocimientos y habilidades de los colaboradores, a fin de poder atender ante los problemas que se dan durante el desarrollo de sus funciones.

Por consiguiente, Mora et al. (2019) hacen referencia que, en muchos países avanzados existen maneras de como las entidades ofrecen sus servicios mediante vías online, lo cual eso ha traído como resultado un margen de crecimiento de sus utilidades, puesto a que este mecanismo proporciona viabilidad a las personas a poder conocer sobre las plataformas digitales; es por ello que organismos han adaptado medidas con el fin de poder tomar decisiones que contribuyan con el crecimiento económico de la entidad, y así puedan tener como resultado a un largo plazo la mejora continua de su estructura. Asimismo, uno de los problemas que más ha impactado a las entidades es la falta de recursos para poder adaptarse a los cambios tecnológicos, debido a la difícil situación que se encuentra alguno de ellos, de modo eso dificulta a que puedan crecer de manera satisfactoria.

Por otro lado, Moncada et al. (2021), deducen que, las organizaciones han puesto en marcha métodos a fin de poder obtener un buen resultado que tengan viabilidad al aumento de sus recursos económicos; es por ello que, se han desarrollado estrategias que logren mantener un buen servicio ligado a las exigencias de los usuarios, de manera que esto permite que se desarrollen buenas prácticas, y al mismo tiempo logren satisfacer sus necesidades; además, resulta importante que los organismos tomen en cuenta un buen sistema que permita mejorar la imagen institucional de la organización.

En cuanto a las afirmaciones de Zaid et al. (2020), los entes locales que brindan servicios básicos a la población han tratado de mejorar, ya que en muchos aspectos el problema con el agua se ha visto enfocada por la constantes lluvias que se dan en el país, generado de esa manera que la población tenga dificultades para poder consumirla; en base a este

problema diversas autoridades han tratado de manejar esta difícil situación para que esté a la vanguardia de la población, de tal manera no exista la probabilidad de escases del agua.

De acuerdo a Gonzales et al. (2022), deducen que, uno de los problemas que se buscan en gran escala es que las organizaciones logren mantener un buen sistema a fin de poder obtener mayores resultados, y esto conlleva al logro de sus metas establecidas por la organización, de tal forma se logre impulsar una mejora en la calidad de los servicios que se brinda; asimismo, es importante que las organizaciones capaciten al personal con la intención de poder mantener un buen servicio que este acorde a las exigencias de los usuarios, de tal forma esto logre mantener un estándar de calidad y al mismo tiempo permita impulsar la imagen institucional.

De acuerdo a Moncada et al. (2021), indica que, los servicios se prestan de una manera óptima y confiable, por lo que las entidades buscan mejorar la entrega a fin de fidelizar a sus usuarios; para corroborar con el trato efectivo al público mediante la capacitación colectiva de todos sus miembros de trabajo. (Yingfei et al. 2021) De acuerdo a Mora et al. (2019) dentro de organismos se ha visto afectada por el mal accionar del personal ya que en algunas oportunidades no tienden a tener la capacidad de poder responder ante las dudas de sus comensales, lo cual conlleva a que la entidad pierda la imagen institucional.

En tanto, Nunkoo et al. (2020) hacen hincapié que, en algunas oportunidades la falta de capacitación a los trabajadores es un riesgo para muchas organizaciones al momento de prestar los servicios, debido al poco interés y la falta de conocimiento del personal para poder efectuarse las tareas; es por ello, que Gonzales et al. (2022) señalan que, las entidades que prestan servicio en la actualidad sea el tipo, han llevado a cabo diferentes tipos de mecanismos con el propósito de ver una mejora durante la entrega, debido a que los últimos años la crisis financiera sea descontrolado y ha perdido gran valor monetario en el mercado.

Asimismo, Pham et al. (2019) deducen que, los impedimentos se deben a la falta de interés del estado para poder mantener al público en óptimas condiciones, y así brindar un servicio que tenga como resultado la satisfacción de cada uno de las personas. Por su parte Zaid et al. (2020), indica que, el problema de algunas comunidades se debe a la falta de servicios básicos, ya que el gobierno no vela por el bienestar de las mismas, y lo entes municipales no tienden a poner en marcha gestiones con el fin de poder satisfacer las necesidades del público.

De acuerdo con Ali et al. (2020), mencionan que, los servicios son mecanismos que permiten a la sociedad a poder efectuar sus actividades de manera efectiva, puesto a que mediante estos reciben el agua, energía, etc. Facilita mejores condiciones gracias a los servicios que brindan las instituciones del estado. De acorde con Pakurár et al. (2019), deducen que, las entidades que brindan servicio de energía eléctrica son las que más quejas ha recibido durante los próximos años, lo cual provoca malestar para la población por la falta de interés.

Asimismo, Pham et al. (2019), hacen referencia que, los entes locales son los encargados de velar por el beneficio de la ciudadanía, por lo que en los últimos años han desarrollado gestiones para mejorar los servicios básicos que no cuentan gran parte de los territorios; es por ello que, esta situación ha generado deficiencias por parte del gobierno, debido a que no toman en cuenta las necesidades de la población; por otro lado, la falta de presupuesto para el sustento de los gastos ha traído como consecuencias que las gestiones no puedan ser desarrollado totalmente, lo cual este es uno de los problemas que ha afectado a la ejecución.

Para Mora et al. (2019), cuando se habla de atención dentro de las instituciones, generalmente se anteponen diversos prejuicios que determinan un cierto grado de ineficiencia debida que muchas veces el personal designado a esta área no está capacitado o no conoce específicamente la importancia de realizar su trabajo con eficiencia

teniendo en cuenta que es la representación completa de la imagen institucional que reflejará el compromiso para atender sus requerimientos, no solo por cumplimiento sino llevándolo a cabo a través de la incorporación de las herramientas adecuadas para facilitar soluciones y experiencias que concuerden con la misión estipulada. De esta forma será posible reducir diversos errores que muchas veces son cometidos cuando no se brinda la capacitación suficiente para afrontar los desafíos que se encuentran dentro del área de atención, considerando que otro de los errores se produce cuando los directivos consideran que esta actividad no demanda de capacidades técnicas o profesionales específicas para un desempeño elocuente, lo cual no facilita la extensión de las capacitaciones correspondientes o la realización de una selección adecuada para la designación del personal en este espacio.

De acuerdo a Moncada et al. (2021), en muchas ocasiones, los usuarios han reportado que las instituciones u organizaciones cuenta realmente con propuestas interesantes que cumplen con su objetivo, sin embargo, el personal que se dedica a la atención no muestran los elementos necesarios para poder transmitir estas características hacia el público, dentro del cual se encuentra la ausencia de elementos simpáticos para comprender adecuadamente las necesidades, por lo que el direccionamiento de las soluciones se desarrolla de forma equivocada, provocando que la experiencia no sea la esperada, a pesar de que la institución es competitiva para la producción de los servicios o bienes. Esto es un error muy común que suele suceder en organizaciones con una visión limitada respecto a la calidad total, lo cual no permite fomenta la capacitación respectiva en los colaboradores de la atención para que cada uno de ellos conozcan a detalle las propuestas de valor, de modo que no solamente se realice la comunicación hacia de exterior, sino que ésta también sea expuesta con mayor seguridad cuando el público requiere de la información necesaria para afrontar sus decisiones debido a que las propuestas tentativas son extensas dentro del mercado, es decir que, cuanto más esté informado el personal de atención sobre las

características de las propuestas, de existir a mayores posibilidades de que estas sean elegidas por el público.

Según Pham et al. (2019), otro factor elemental es la aplicación de instrumentos que ayuden a determinar concretamente aquellos elementos que el público considera como relevantes o donde existe deficiencias para facilitar el diseño de las estrategias más elocuentes que ayuden a convertir estas deficiencias en fortalezas para garantizar una satisfacción óptima juntamente con la determinación de los espacios adecuados para el desarrollo social, sobre todo cuando se trata de instituciones que funcionan por medio de la utilización de recursos estatales, las cuales tienen mayor responsabilidad en abordar una gestión concordante para estar a la altura de las exigencias, las cuales no solamente determinará la satisfacción sino también la aprobación del público respecto a la función pública que durante mucho tiempo ha sido catalogada como corrupta debido a diversos eventos que han sido propiciados por autoridades que se han desempeñado de forma tergiversada a los objetivos, cumpliendo de esta forma sus propios intereses individuales que han limitado la posibilidad de afrontar los requerimientos adecuadamente, la misma situación se ha incrementado los padecimientos sociales de los sectores con más vulnerabilidades.

Para Ali et al. (2020), es necesario que las instituciones sean conscientes de su participación elemental en la generación de los espacios adecuados para que la ciudadanía pueda desarrollarse adecuadamente, no solamente porque corresponde a su responsabilidad sino también como parte de las funciones sociales que necesitan ser desempeñadas con eficiencia para mejorar la infraestructura pública, el mejoramiento de los factores productivos, entre otros que finalmente serán finalizados con una atención adecuada para mantener contacto positivo con las personas, lo cual ayudará a incrementar el grado de participación y la entrega de información para brindar la solución necesaria y cumplir con las metas que se determina dentro del sector estatal para determinar el funcionamiento adecuado.

Asimismo, para Rita et al. (2019) indican que, los gobiernos han tomado en cuenta efectuar plan que permitan mejorar los espacios públicos de algunos territorios, ya que la mayor parte de las zonas que se encuentran más alejadas del país no cuentan con los servicios suficientes para poder efectuar sus actividades de la mejor forma; en base a ese problema el estado ha visto conveniente brindar el presupuesto necesario para poder realizar las obras con el fin de poder ver una mejora continua dentro de esas jurisdicciones. Asimismo, los entes locales por medio de las gestiones buscan mejorar gran parte de los territorios, de manera que la población se sienta satisfecha por las acciones que se dan.

Asimismo, Bustamante et al (2019), menciona que, las empresas mediante la entrega de los servicios buscan la forma de fidelizar a sus clientes por medio de incentivos, tales en la baja de los precios al momento de optar los servicios, lo cual trae como resultado la satisfacción de la misma. Por su parte, Mayo et al. (2020), señalan que, la falta de algunos servicios básicos en diferentes regiones, se debe a falta de interés del gobierno para resolver estos problemas que se viene dando desde muchos años. De acorde con Afthanorhan et al. (2019), indica que, es una medida que busca la manera de cómo llegar hacia la persona, lo cual pone a prueba diferentes tipos de estrategias con el fin de poder satisfacerlos y así poder ver un mejor crecimiento por parte de la organización. Asimismo, Ventacaya et al. (2019) hacen mención que, los organismos públicos que brindar servicios a la población tienden a efectuar diferentes tipos de acciones a fin de poder dar un servicio de calidad y que no genere un problema para la sociedad ni el organismo.

Según Fariño et al. (2018) señala que se divide en las siguientes dimensiones: **Dimensión 1: Elementos tangibles.** Comprende elementos como equipos que sirven para dar origen a los servicios, a fin de poder que se puedan dar satisfacer a los usuarios (Chacón y Rugel, 2018). **Dimensión 2: Fiabilidad.** La organización busca tener el ambiente laboral en óptimas condiciones de manera que se puedan efectuar las

actividades de la mejor forma posible, y así se brinden un servicio de calidad que sea fiable para el usuario.

**Dimensión 3: Capacidad de respuesta.** Son todas aquellas acciones que se dan dentro de la entrega del servicio, lo cual el personal debe brindar la respuesta en el momento que considera específico, ya que el usuario tiende a poner sus quejas por los diferentes problemas que pueda suceder durante la entrega del servicio. Para Yepes et al. (2018), la capacidad de respuesta representa todas las dificultades que los usuarios tienden a tener durante el servicio brindado, y la entidad debe demostrar un mejor sistema para proporcionar mejores facilidades.

**Dimensión 4: Seguridad.** Se refiere al servicio de calidad que reúne las condiciones de brindar seguridad en todo momento, por ende, eso permite al usuario tener la confianza necesaria de poder optar por el servicio y estar satisfechos. Según Cabana et al. (2019), la entidad debe demostrar un sistema que permita dar seguridad al usuario al obtener sus servicios, es por ello, que por medio de la participación de los colaboradores tienden a establecer diferentes estrategias que logren convencer al usuario a tener más garantía de los servicios que se ofrecen.

**Dimensión 5: Empatía.** Se refiere a la capacidad de poder responder ante las dudas de los usuarios y ponerse en el lugar de las mismas con la intención de poder demostrar los problemas que se dan durante la entrega de los servicios (Rojas et al. 2019). Según Haming et al (2019) la empatía genera buena comunicación entre el usuario y la organización que presta el servicio, con el fin de poder llegar a un mutuo acuerdo para no afectar la entrega.

En tanto la **satisfacción del usuario**, de acorde con Thompson (2019), comprende todos aquellos mecanismos que logran convencer al usuario mediante la entrega de algún tipo de servicio; es por ello que la entidad prestadora debe tomar en cuenta parámetros que permitan fidelizar al usuario.

Según Syahidul, et al. (2020), mencionan que, se da siempre y cuando la entidad demuestra la calidad del producto; por ende, busca efectuar

diferentes estrategias que logran convencer a su público específico. A su vez según Hallencreutz & Parmler (2019), deducen que, los clientes son personas quienes tienden a optar por los productos de acuerdo al precio que ellos creen susceptibles, por ello que la mayoría no tienden a recurrir a otros establecimientos porque se sienten satisfecho. Según Kadic, et al. (2018), los principales planes de los organismos es buscar la satisfacción, por ende, buscan la forma de cómo convencer a fin de poder brindar un mejor servicio (Neyra et al. 2021)

Según Hernández et al. (2019), mencionan que, las entidades en los últimos tiempos han demostrado tener una buena aceptación dentro del mercado, por ello han logrado crecer de manera notoria todo ello gracias al buen producto que se ofrecen, logrando de esta manera que el público se sienta satisfecho por la calidad del producto y, al mismo tiempo la organización tenga como resultado la buena imagen. Asimismo, Loli et al. (2015), deducen que, uno de las dificultades que viene afectando a las entidades que brindan servicio, se debe a la falta de iniciativa de poner a prueba diferentes estrategias que logren atender ante las quejas de los usuarios. Asimismo, Menacho et al. (2020), deducen que, las entidades de hoy en día han logrado mantener un buen sistema que ha logrado mejorar en gran parte la entrega de sus servicios, por lo que este resultado ha proporcionado un gran nivel de satisfacción de los usuarios.

Según Menacho et al. (2020), hacen referencia que, se debe tener los equipos necesarios para poder realizar de manera más factible las actividades; es por ello, buscan la forma de poder mejorar, ya que en los últimos tiempos se ha demostrado un gran índice de pérdida por parte de las entidades, lo cual ha perjudicado su desarrollo y sean visto en la obligación de realizar estrategias que conlleven a tomar acciones que contribuyan con la mejora de los servicios (Viena, 2020).

De acuerdo a Camgöz et al. (2016), los organismos han tomado en cuenta efectuar métodos que conlleven a cumplir con los objetivos planteados, mediante el trabajo continuo con la participación conjunta con todos los miembros de trabajo y, al mismo tiempo puedan satisfacer las necesidades de los usuarios. Asimismo, las entidades han efectuado

diversas formas de poder mejorar la entrega de los servicios por medio de las redes, lo cual esto ha generado una gran mejora para las instituciones, debido a que buscan de una y otra manera llegar al público sin la necesidad de recurrir hasta las instalaciones, ya que a través de las plataformas se pueden efectuar publicidades que ayudan a crecer económicamente, además, permite al cliente a obtener mayores oportunidades de poder optar por los servicios de una manera más factible.

Según Al-Ababneh et al (2018), el usuario busca recibir un servicio que cumpla con sus expectativas, de manera que puedan sentirse a gusto y fidelizarse con la organización que presta los servicios. Para Krisnamoorthy & Balasubramanian (2019), la falta de capacitación al personal es una de las muchas dificultades que tienden a tener las organizaciones, puesto a que de ello nace si realizan buen trato al usuario. Asimismo, Miranda et al. (2018), hace referencia que, han desarrollado diferentes estrategias que logren mantener a sus usuarios sin ningún tipo de inconveniente que pueda hacer prevalecer durante la entrega de los servicios. Además, una de las prioridades de los usuarios es obtener el servicio sin ningún problema a fin, puesto a que en muchas ocasiones sean llevados a cabo diferentes tipos de riesgos que ha afectado tanto a la organización como a los usuarios.

De acorde con Thompson (2019), se divide en las siguientes dimensiones: **Atención de quejas**, la entidad debe atender las incomodidades con el fin de poder satisfacer las necesidades y así poder llegar a un acuerdo sin afectar a ambas partes. **Conformidad**, los usuarios buscan estar conforme con la atención brindada, por ende, del personal para poder responder ante las dudas que se puedan dar durante la atención. **Información**. La empresa debe brindar toda la información necesaria que el usuario requiera para conocer acerca de las ofertas o algunas novedades que la entidad pone para el público en su conjunto.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### Tipo

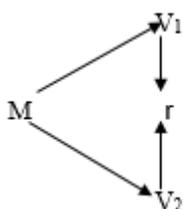
**Básica**, porque se lleva a cabo una investigación pura cuya información es recopilada de fuente externas, lo cual permite que se conozcan acerca de la variable en estudio (Ríos, 2017, p. 89)

##### Diseño de investigación

No experimental, porque no se llevó a cabo ningún tipo de manipulación de las variables puestas en estudio, por lo que se efectuó un buen desarrollo tomando en cuenta la información relevante que permita conocer acerca de los temas abogados por el investigador (Cabezas et al. 2018, p. 79)

Nivel descriptivo correlacional, porque se procesaron la información recogida de datos, lo cual proporcionaron viabilidad para efectuar los resultados estadísticos de la investigación (Cohen y Gómez, 2019, p. 66).  
De corte transversal, porque permite que se efectúen estudios sobre las variables abordadas, mediante las conclusiones a fin de ver los problemas que se dan (Hernández et al. 2014).

Resumen esquemático:



##### Donde:

M = muestra

V1= Calidad de atención

V2= Satisfacción del usuario

r= relación

### 3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Satisfacción del usuario

Nota. Se consignó la operacionalización en el apartado de anexos.

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

#### Población

Según Ventura (2017) es un conjunto de personas que forman parte de un estudio, lo cual permitirá que se lleven a cabo con la investigación.

Estuvo conformado por 5309 usuarios de servicio de agua potable en el distrito de Moyobamba (fuente: datos obtenidos del área comercial de la empresa)

#### Criterios de inclusión:

- Usuarios entre 18 a 65 años
- Usuarios de la zona urbana

#### Criterios de exclusión:

- Usuarios con edad inferior a 18 y superior a 65
- Usuarios rurales

#### Muestra

Correspondió a una parte específica de la población que sirvió para determinar el objeto del estudio de acuerdo a un grupo de elementos (Ventura, 2017)

Para tal sentido se utilizó la siguiente fórmula, donde:

$$Z = 1,96$$

$$E = 0,05$$

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$N = 5309$$

$n =$	3,8416	*	0,25	*	5309
-------	--------	---	------	---	------

0,0025 * 5308 + 0,9604		
n =	5098,7636	358
	14,23	

La muestra fue de 358 usuarios.

**Muestreo:** El muestreo fue no probabilístico a intención del investigador. Fue por conveniencia ya que el investigador tuvo en cuenta una cantidad específica que permitió llevar a cabo la investigación.

**Unidad de análisis:** Un usuario de agua potable del distrito de Soritor.

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

Se empleó la encuesta, considerada así, como técnica en primer lugar, que permitió recoger información mediante la interrogación a los participantes con el fin de obtener o conocer la problemática del entorno (López & Fachelli, 2015).

Para la evaluación de la calidad de atención se elaboró un cuestionario de 15 interrogantes distribuidas en 5 dimensiones, de acuerdo a una escala ordinal de: 1 = Totalmente de acuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo, de acuerdo a los puntajes de los ítems: bajo (15-35), medio (36-55) y alto (56-75) los cuales se consideraron los valores mínimos y máximos.

Para la evaluación de la satisfacción del usuario fue un cuestionario de elaboración propia y estuvo compuesto por 15 interrogantes distribuidas en 5 dimensiones para la satisfacción del usuario, de acuerdo a los puntajes de los ítems: 1 = Totalmente de acuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo, para la medición se tomó rangos de: bajo (15-35), medio (36-55) y alto (56-75) los cuales se consideraron los valores mínimos y máximos.

#### Validez

Se realizó mediante la opinión y revisión de 5 expertos en el tema. Para determinar la puntuación promedio de los expertos se usó la V de Aiken. El primer cuestionario presentó un promedio de 0.98, el segundo fue 0.98 evidenciando que la validez que se presenta es de tipo alta; expresando los argumentos para su puesta en marcha.

### **Confiabilidad.**

La medición del alfa de Cronbach, permitió establecer el índice de fiabilidad con, dentro de ello se tomó como base el mínimo al 0.7 (Hernández et al., 2014).

Se determinó para la calidad de atención una fiabilidad de 0,971, la confiabilidad fue 0,980 los mismos que superan la base de 0,70 estos resultan significativos; facilitando la acreditación una fiabilidad fuerte.

### **3.5 Procedimientos**

Se desarrolló la investigación mediante la identificación del problema en análisis, luego se realizó la búsqueda de información por cada variable de estudio, posteriormente se estructuró dos cuestionarios que fueron validados y se realizó el proceso de confiabilidad, se solicitó autorización a la institución para la ejecución de la investigación, posterior a ello se encuestó, desplegándolos de forma directa, pasándolo a Excel para su agrupamiento y procesamiento de acuerdo a cada objetivo, posterior a ello se realizó las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

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

Se analizó mediante la estadística descriptiva a través de tablas y figuras estadísticas mediante frecuencias y porcentajes. También se usó la estadística inferencial para la contrastación de las hipótesis, por ello se usó una base de datos Excel y se procedió a realizar el análisis con el programa estadístico SPSS versión 25, donde se empleó el Kolmogorov-Smirnova para la determinación de la distribución normal de los datos, que en este caso fueron no normales debido a que la significancia fue menor a 0.05 en ambas variables, concretando el empleo del Rho de Spearman

para las correlaciones. También, se empleó el método deductivo e inductivo para el análisis de los resultados e interpretación de ellos mismos.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se tuvo en cuenta a: **Autonomía**, mediante la cual fue abierta la libertad para opinar. **Justicia**, se tuvo en cuenta al trato justo a los participantes lo cual permitió que se lleve a cabo la investigación de manera efectiva; **beneficencia**, en todo momento se buscó el beneficio de la institución a fin de no se obtengan problemas; **no maleficencia**, en este proceso se dio a conocer sobre las deficiencias que se dan durante el desarrollo de las investigaciones; **principio de derecho**, ya que se respetó las normas de la Universidad y el **consentimiento informado** que brindó cada participante de la muestra.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Tabla 1

*Nivel de calidad de atención a los usuarios de agua potable del Distrito de Soritor.*

Nivel	Rango	f	%
Bajo	15-35	108	30%
Medio	36-55	177	50%
Alto	56-75	73	20%
Total		358	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a usuarios.

#### **Interpretación**

En la tabla 1, se evidencia que el nivel de calidad de atención desde la percepción de los usuarios del servicio de agua de potable del distrito de Soritor fue medio en 50 %, seguido de nivel bajo con 30 % y de nivel alto con 20 %. Este resultado se debe a que en algunos sectores no se tiene abastecimiento continuo del servicio, produciéndose constantes cortes en el servicio, además, no todos los ciudadanos de la localidad, accedan al agua clorada para su consumo.

#### 4.2. Tabla 2

*Nivel de satisfacción del usuario del servicio de agua potable del Distrito de Soritor.*

Nivel	Rango	f	%
Bajo	15-35	106	30%
Medio	36-55	173	48%
Alto	56-75	79	22%
Total		358	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a usuarios.

#### **Interpretación**

En la tabla 2 se evidencia que el nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a la percepción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor fue medio en 48 %, seguido de un nivel bajo con 30 % y de nivel alto con 20 %. Este resultado está relacionado con el disgusto, reclamos y quejas hacia la institución que a pesar de no contar con el servicio continuo sus consumos o tarifas de agua llegan elevados, perjudicando a la institución en la medida que hacen protestas y denuncias públicas.

**4.3. Relación entre las dimensiones la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023.**

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,197	358	,000	,921	358	,000
Satisfacción del usuario	,117	358	,000	,949	358	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se empleó el Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> por considerarse una muestra superior a 50, Siendo  $p = 0.000$  y  $0.000$  siendo las dos de las variables inferiores a  $0.05$ , verificando la no existencia de una distribución no normal; concretando el empleo del Rho de Spearman para las correlaciones.

**Tabla 4***Relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.*

		Elementos		Capacidad de			Satisfacción de	
		tangibles	Fiabilidad	respuesta	Seguridad	Empatía	los usuarios	
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,844**	,968**	,870**	,990**	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	358	358	358	358	358	358
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,844**	1,000	,815**	,892**	,823**	,718**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000
		N	358	358	358	358	358	358
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,968**	,815**	1,000	,836**	,987**	,811**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	358	358	358	358	358	358
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,870**	,892**	,836**	1,000	,833**	,723**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	358	358	358	358	358	358
	Empatía	Coeficiente de correlación	,990**	,823**	,987**	,833**	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000
		N	358	358	358	358	358	358
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,795**	,718**	,811**	,723**	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	358	358	358	358	358	358

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

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

## **Interpretación**

Existe relación positiva alta y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, ya que el Rho Spearman fue 0.795, 0.718, 0.811, 0.723 y 0.803 (positiva alta) un p-valor igual a 0.000 (p-valor  $\leq$  0.01), permitiendo aceptar la hipótesis de investigación.

#### 4.4. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023.

**Tabla 5**

*Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.*

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,806**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	358	358
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,806**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	358	358

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

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

#### **Interpretación**

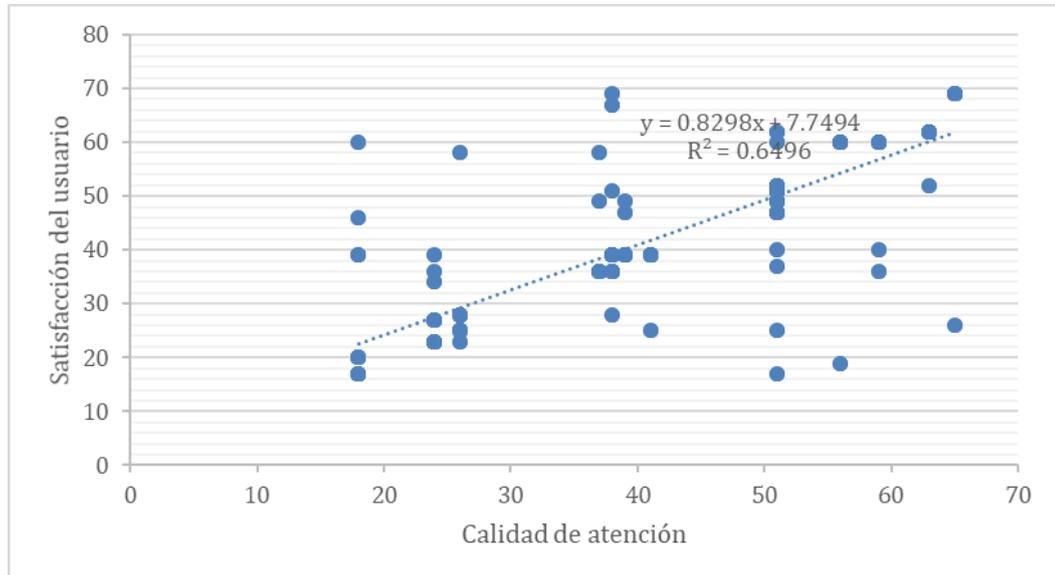
##### **Hipótesis general**

Hi: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023

Existe relación positiva alta y significativa calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023, ya que el Rho Spearman fue 0.806 (positiva alta) y un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), permitiendo aceptar la hipótesis general de investigación.

**Figura 1.**

Dispersión entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio.



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

### **Interpretación**

El coeficiente determinación ( $R^2 = 0.6496$ ), indica que la satisfacción de los usuarios del servicio depende en 64.96 % de la calidad de atención.

## V. DISCUSIÓN

Se contrastaron los trabajos previos con los resultados, teniendo así que el nivel de calidad de atención tiene un nivel medio en 50 %, dichos resultados es debido a que en algunos sectores no se tiene abastecimiento continuo del servicio, produciéndose constantes cortes en el servicio, además, no todos los ciudadanos de la localidad, accedan al agua clorada para su consumo, coincidiendo con Aguirre et al. (2021), Febres y Mercado (2020), Paredes (2020), quienes indicaron que, el Rho fue 0,691 ( $r=,691^{**}$ ,  $p=,000$ ) , cuyo resultado ha proporcionado a la organización beneficios para desarrollar sus actividades de manera eficiente a fin de poder satisfacer las necesidades de los usuarios al momento de brindar los servicios; asimismo, es importante que la organización ponga a prueba estrategias con el fin de poder mantener un buen vínculo con el usuario, de tal manera esto permita fidelizarlo y al mismo tiempo otorgue buenos beneficios orientados al crecimiento económico de la entidad. Además, Becerra et al (2020) mencionan que, las entidades que brindan en la actualidad diferentes tipos de servicios, han presentado dificultades que conllevan a generar problemas dentro de la población, debido a la falta de capacitación al momento de la atención, lo cual provoca que la institución se vea afectada por la falta de capacidad de poder responder los problemas que se puedan presentar; es por ello, que la mayor parte de los entes han adquirido medida que permitan mejorar su estructura de trabajo.

En tanto, Nunkoo et al. (2020), indican que, las empresas en su mayoría desarrollan estrategias para fomentar el desarrollo de sus negocios, de modo que puedan obtener mayores ganancias por medio de la prestación de sus servicios, es por ello que buscan la forma de fidelizar a sus clientes a fin de poder generar satisfacción y mejores ventas; en tal sentido es importante que tengan en cuenta la buena atención al momento de brindar sus servicios para convencer a su público, debido a que en muchas ocasiones sea evidenciado el poco interés del personal al momento de llevar a cabo una buena comunicación con el cliente, por lo cual eso perjudica que la institución tenga como principal problema la pérdida de clientela. Aunado a ello, Mora et al. (2019) hacen referencia que, en muchos países avanzados existen maneras de como las

entidades ofrecen sus servicios mediante vías online, lo cual eso ha traído como resultado un margen de crecimiento de sus utilidades, puesto a que este mecanismo proporciona viabilidad a las personas a poder conocer sobre las plataformas digitales; es por ello que organismos han adaptado medidas con el fin de poder tomar decisiones que contribuyan con el crecimiento económico de la entidad, y así puedan tener como resultado a un largo plazo la mejora continua de su estructura. Asimismo, uno de los problemas que más ha impactado a las entidades es la falta de recursos para poder adaptarse a los cambios tecnológicos, debido a la difícil situación que se encuentra alguno de ellos, de modo eso dificulta a que puedan crecer de manera satisfactoria.

Asimismo, el nivel de satisfacción del usuario tiene un nivel medio en 48 %, dichos resultados es debido a la generación de disgusto, reclamos y quejas hacia la institución que a pesar de no contar con el servicio continuo sus consumos o tarifas de agua llegan elevados, perjudicando a la institución en la medida que hacen protestas y denuncias públicas, coincidiendo con Mutre y Gonzales (2020) deducen que, gran parte de los usuarios no reciben un buen servicio, ya que la entidad presentan inconvenientes al momento de poder satisfacer sus necesidades, todo ello se debe a la mala gestión y el poco interés de poner en práctica estrategias que permitan conocer los errores que presenta la institución; además, se puede demostrar que el 57.3% de las personas que han sido parte de la encuesta tomada, considera que la entidad no brinda un buen servicio; asimismo, el 27.7% considera que los profesionales no brindan la información necesaria sobre los problemas que se dan dentro de la institución y, el 15% menciona que la entidad no cumple con sus obligaciones. Asimismo, Montero y Cantón (2020) mencionan que, la satisfacción del usuario juega un rol primordial en las empresas ya que de este depende si se prestan bien los servicios; es por ello, los entes tienden a efectuar diferentes mecanismos que permitan mejorar el servicio con el propósito de poder ver reflejado el buen trabajo de sus colaboradores, por ende esto genere una mejor imagen institucional y mejora la capacidad de poder lograr cumplir con los objetivos que se toman en cuenta efectuar en un periodo de tiempo establecido.

En tanto, Al-Ababneh et al (2018), indican que, el usuario busca recibir un servicio que cumpla con sus expectativas, de manera que puedan sentirse a gusto y fidelizarse con la organización que presta los servicios. Además, Krisnamoorthy & Balasubramanian (2019), menciona que, la falta de capacitación al personal es una de las muchas dificultades que tienden a tener las organizaciones, puesto a que de ello nace si realizan buen trato al usuario. Asimismo, Miranda et al. (2018), hace referencia que, tienden a brindar servicios han desarrollado diferentes estrategias que logren mantener a sus usuarios sin ningún tipo de inconveniente que pueda hacer prevalecer durante la entrega de los servicios. Además, una de las prioridades de los usuarios es obtener el servicio sin ningún problema a fin, puesto a que en muchas ocasiones sean llevados a cabo diferentes tipos de riesgos que ha afectado tanto a la organización como a los usuarios.

En esa misma línea, Camgöz et al. (2016), hacen referencia que, los organismos han tomado en cuenta efectuar métodos que conlleven a cumplir con los objetivos planteados, mediante el trabajo continuo con la participación conjunta con todos los miembros de trabajo y, al mismo tiempo puedan satisfacer las necesidades de los usuarios. Asimismo, las entidades han efectuado diversas formas de poder mejorar la entrega de los servicios por medio de las redes, lo cual esto ha generado una gran mejora para las instituciones, debido a que buscan de una y otra manera llegar al público sin la necesidad de recurrir hasta las instalaciones, ya que a través de las plataformas se pueden efectuar publicidades que ayudan a crecer económicamente, además, permite al cliente a obtener mayores oportunidades de poder optar por los servicios de una manera más factible. Además, Menacho et al. (2020), hacen referencia que, tener los equipos necesarios para poder realizar de manera más factible las actividades; es por ello, buscan la forma de poder mejorar, ya que en los últimos tiempos se ha demostrado un gran índice de pérdida por parte de las entidades, lo cual ha perjudicado su desarrollo y sean visto en la obligación de realizar estrategias que conlleven a tomar acciones que contribuyan con la mejora.

Además, existe relación positiva alta y significativa entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, coincidiendo con Febres y

Mercado (2020) indican que, se ha demostrado que en la institución ha obtenido como resultado satisfacción, debido al buen servicio que brinda la institución por medio del trabajo en conjunto con sus colaboradores, demostrando así un 60,3% de efectividad en el trato que reciben al momento de percibir los servicios; además, la institución ha tomado en cuenta efectuar estrategias que ayuden a mejorar la estructura de trabajo por medio de las capacitaciones constantes a su plana de trabajadores, a fin de poder brindar calidad en la entrega de los servicios. Asimismo, Paredes (2020) indica que, existe un sinnúmero de problemas en cuanto a la entrega de los servicios, puesto a que en algunas oportunidades no se ha demostrado interés por parte del personal al momento de efectuar sus funciones, lo cual pone en riesgo a la entidad a perder la imagen y al mismo tiempo produzca la insatisfacción; por otro lado, las instituciones prestadoras de servicio se basa en mantener un nivel de calidad al momento del trato, puesto a que de este depende si se lleva a cabo buena comunicación entre ambas partes. En tanto, Ruiz y Delgado (2020), Romero (2021), Espinoza (2021), quienes concluyeron que, es de suma importancia que los servicios entregados tenga gran impacto positivo para los usuarios, de tal manera que el 80% de los servicios que se brindan logren impulsar el crecimiento económico de la organización, posterior a este resultado se puedan lograr el cumplimiento de metas por medio del desempeño de los colaboradores que forman parte de la entidad; asimismo, determinaron que el 20% de estudio desarrollados establecieron que el área administrativa es fundamental para poder determinar aquellos procedimientos y actividades estratégicas a nivel institucional para el fortalecimiento respectivo de las prestaciones tomando en cuenta las expectativas.

Asimismo, Moncada et al. (2021), en muchas ocasiones, los usuarios han reportado que las instituciones u organizaciones cuenta realmente con propuestas interesantes que cumplen con su objetivo, sin embargo, el personal que se dedica a la atención no muestran los elementos necesarios para poder transmitir estas características hacia el público, dentro del cual se encuentra la ausencia de elementos simpáticos para comprender adecuadamente las necesidades, por lo que el direccionamiento de las soluciones se desarrolla de forma equivocada, provocando que la experiencia no sea la esperada, a pesar

de que la institución es competitiva para la producción de los servicios o bienes. Esto es un error muy común que suele suceder en organizaciones con una visión limitada respecto a la calidad total, lo cual no permite fomentar la capacitación respectiva en los colaboradores de la atención para que cada uno de ellos conozcan a detalle las propuestas de valor, de modo que no solamente se realice la comunicación hacia el exterior, sino que ésta también sea expuesta con mayor seguridad cuando el público requiere de la información necesaria para afrontar sus decisiones debido a que las propuestas tentativas son extensas dentro del mercado, es decir que, cuanto más esté informado el personal de atención sobre las características de las propuestas, de existir a mayores posibilidades de que estas sean elegidas por el público.

Finalmente, existe relación positiva alta y significativa calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023; explica que la satisfacción de los usuarios del servicio depende en 64.96 % de la calidad de atención, coincidiendo con Romero (2021) indica que, en cuanto al resultado obtenido en el nivel de correlación de 0.554, se logra determinar que existe un buen desarrollo de los planes estratégicos, lo cual permiten que la entidad otorgue un buen servicio de acorde a las exigencias de su público, de manera que se sientan satisfecho por la atención brindada. Asimismo, mediante el resultado se ha podido describir que posee un nivel positivo. Asimismo, Espinoza (2021) deduce que, la calidad de los servicios brindados presenta un 58.33% medio, 21.43% bajo y 20.24% alto. Cuyo resultado hace prevalecer el buen nivel de efectividad al momento de entrega del servicio. Asimismo, en base a los resultados sobre la percepción de los usuarios, se puede medir a través de los datos porcentuales, tales como 51.19% medio, 29.76% bajo, y 19.05% alto. Por el cual se demostró una correlación positiva de 0.522 y un P – Valor de 0.000. Finalmente, existe relación de las variables estudiadas con un p – valor fue de 0.003 menor a 0.01.

Además, Mora et al. (2019), hace referencia que, cuando hablamos de atención dentro de las instituciones, generalmente se antepone diversos prejuicios que determinan un cierto grado de ineficiencia debida que muchas veces el personal designado a esta área no está capacitado o no conoce

específicamente la importancia de realizar su trabajo con eficiencia teniendo en cuenta que es la representación completa de la imagen institucional que reflejará el compromiso para atender sus requerimientos, no solo por cumplimiento sino llevándolo a cabo a través de la incorporación de las herramientas adecuadas para facilitar soluciones y experiencias que concuerden con la misión estipulada. De esta forma será posible reducir diversos errores que muchas veces son cometidos cuando no se brinda la capacitación suficiente para afrontar los desafíos que se encuentran dentro del área de atención.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva alta y significativa calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023, porque el Rho Spearman fue 0.806 (correlación positiva alta) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además, el coeficiente determinación ( $R^2=0.6496$ ), sostiene que la satisfacción de los usuarios del servicio depende en 64.96 % de la calidad de atención.
- 6.2. El nivel de calidad de atención fue medio en 50 %, dicho resultado se debe a que en algunos sectores no se tiene abastecimiento continuo del servicio, produciéndose constantes cortes en el servicio, además, no todos los ciudadanos de la localidad, accedan al agua clorada para su consumo.
- 6.3. El nivel de satisfacción del usuario fue medio en 48 %, dicho resultado está relacionado con el disgusto, reclamos y quejas hacia la institución que a pesar de no contar con el servicio continuo sus consumos o tarifas de agua llegan elevados, perjudicando a la institución en la medida que hacen protestas y denuncias públicas.
- 6.4. Existe relación positiva alta y significativa entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, porque el Rho Spearman fue 0.795, 0.718, 0.811, 0.723 y 0.803 (correlación positiva alta) un p-valor igual a 0.000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), sosteniendo que, a mejor desarrollo de las dimensiones de la calidad de atención, mejor será la satisfacción de los usuarios.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al gerente general de las oficinas de servicio de agua potable del Distrito de Soritor, brindar una mejor calidad de servicio al usuario para evitar reclamos y quejas hacia la institución, contando con el servicio continuo en sus consumos y con tarifas adecuadas.
- 7.2. A los trabajadores de la oficina del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, brindar un o abastecimiento continuo del servicio, evitando los constantes cortes en el servicio, además de contar con personal técnico que acuda manera oportuna ante las averías suscitadas en el distrito.
- 7.3. Al gerente y los trabajadores de la oficina del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, los directivos deben contar con las capacidades técnicas o profesionales específicas para un desempeño adecuado, lo cual facilita la extensión de las capacitaciones correspondientes o la realización de una selección adecuada para la designación del personal en este espacio.
- 7.4. Al alcalde y gerente de la oficina del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, incrementar el grado de participación de los usuarios y la entrega de información para brindar la solución necesaria y cumplir con las metas que se determina dentro del sector estatal para determinar el funcionamiento adecuado.

## REFERENCIAS

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, -n., Foziah, H. & Ghazali, P. (2019) Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*. 10.5267/j.msl.2018.11.004
- Aguirre-Landa, J., Pillaca-Janampa, C. y Quispe-Rupaylla, R. (2021). Relations between service quality and customer retention of the mobile service in telephone operator. *Digital Publisher*. doi.org/10.33386/593dp.2021.2.459
- Al-Ababneh, M. M., Masadeh, M. A., Al-Shakhsheer, F. J., & Ma'moun, A. H. (2018). The impact of internal service quality on job satisfaction in the hotel industry. *Research in Hospitality Management*, 8(1), 55-62. 10.1080/22243534.2018.1501182
- Ali, S., Umer, A., Asif, M., Samad, A. (2020) Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-02-2020-0019/full/html>
- Andrade, J., Ramírez, E. y Montaña, J. (2020). Quality of the home public service of electricity supply in Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35194/37237>
- Becerra-Canales, B., Pecho-Chávez, L. y Gómez-León, M. (2020) Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. *Revista médica Panacea*. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369/518>
- Bustamante, U., Zerda, E., Obando, F. & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo ServquaL. *Revista Empresarial*.

<https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159/167>

Cabana, S., Montero, J., Aguilera, M. (2019) Modelación Multivariada de la Satisfacción de Usuarios de Salud Primaria como Influencia del Pensamiento de Diseño (Design Thinking). *Información tecnológica*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600211>

Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Camgöz, H., İmer, H. P., & Ergin, K. N. (2016). Internal customer satisfaction improvement with QFD technique. *Business Process Management Journal* <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BPMJ-01-2016-0022/full/html>

Carmona-Lavado, A., Leal-Millán, A. (2003). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones de Dirección y Economía de la empresa*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=187754>

Carrillo, A. (2015). *Métodos de la investigación*. <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>

Chacón-Cantos, J. y Rugel-Kamarova, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Chacón-Cantos, J. y Rugel-Kamarova, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿Para qué?. La producción de los datos y los diseños*. [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)

EMAPA (2021). *EMAPA San Martín*. <https://emapasanmartin.com/articulo/np-estudios-agua-subterranea>

- EPS MOYOBAMBA. (2022). *Tratamiento del agua*.  
<https://eps moyobamba.com.pe/tratamiento-del-agua>
- 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 César 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)
- Fariño-Cortez, J., Vera-Lorenti, F., Cercado-Mancero, A., Velasco-Donoso, A. y Llimaico-Noriega, M. y Saldarriaga-Jiménez, D. (2018) Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*. 10.31790/inspilip.v2i2.47.g52
- Febres-Ramos, R. y Mercado-Rey, M. (2020) Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*.  
<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Gibson, J. (1979). *Teoría de la percepción*.  
<https://www.acfilosofia.org/materias/psicologia-2-bachillerato/en-breve/596-las-teorias-de-la-percepcion.html>
- Gonzales-Abreu, A., Osornio-Ríos, R., Jaen-Cuellar, A., Delgado-Prieto, M., Antonino-Daviu, J., Karlis, A. (2022) Advances in Power Quality Analysis Techniques for Electrical Machines and Drives: A Review. *Energies* 2022, 15(5), 1909; <https://doi.org/10.3390/en15051909>
- Guerra-Chávez, J., Ramos-Valencia, M., González-Morales, L. y Barraqueta-Rojas, S. (2021). Evaluación de la calidad de para un laboratorio de automatización de Industria 4.0. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*. 10.26423/rctu.v8i1.558.
- Hallencreutz, J., & Parmler, J. (2019). Important drivers for customer satisfaction – from product focus to image and service quality. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1-10.  
<https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1594756>
- Haming, M., Murdifi, I., Syaiful, A. Z., & Putra, A. H. (2019). The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retails

- company. *The Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-34.  
<https://doi.org/10.15722/jds.17.2.201902.25>
- Hernández, S. C., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. y Bendezú-Quispe, G. (2019) Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*.  
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Kadic, S., Boso, N., & Micevski, M. (2018). How internal marketing drive customer satisfaction in matured and maturing European markets?. *Journal of Business Research* (86), 291-299.  
[https://www.researchgate.net/publication/320364486\\_How\\_internal\\_marketing\\_drive\\_customer\\_satisfaction\\_in\\_matured\\_and\\_maturing\\_European\\_markets](https://www.researchgate.net/publication/320364486_How_internal_marketing_drive_customer_satisfaction_in_matured_and_maturing_European_markets)
- Krisnamoorthy, M., & Balasubramanian, K. (2019). Factors influencing millennials satisfaction of café restaurants in Kuala Lumpur, Malaysia. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism*, 8, 255–276.  
<https://myjurnal.mohe.gov.my/public/article-view.php?id=144609>
- Loli-Pineda, A., Del Carpio-Gallegos, J., & Cuba, E., Vergra-Villarino, A., Morales, S., Flores, M. y Lamas, L. (2015). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación En Psicología*, 16(1), 171.  
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación cuantitativa*. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Mayo-Alegre, J., Loredó-Carballo, N., Fernández-Cobas, L., Bauzá-Vásquez, E. (2020). The service quality assessment in the banking services context. *Cuadernos de Administración*. Colombia.  
<https://doi.org/10.25100/cdea.v36i68.9557>

- Menacho-Vargas, I., Mallqui-Salazar, V., Ibarguen-Cueva, F., & Córdova-García, U. (2020). Calidad de servicio e Imagen corporativa en EsSalud, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 1190–1204. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/33198/34857>
- Miranda, S., Tavares, P., & Queiró, R. (2018). Perceived service quality and customer satisfaction: A fuzzy set QCA approach in the railway sector. *Journal of Business Research*, 89, 371-377. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.12.040>
- Moncada-Horna, J., Barrutia-Araujo, L., Ruíz-Camus, C., Vargas-Villacorta, J., Palomino-Alvarado, G., Isuiza-Pérez, A. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Revista Ciencia Latina*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/333/439>
- Montero-Mora, L. y Cantón-Croda, M. (2020) Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: ciudad de Xalapa-Enríquez. *Revista Innovaciones Educativas*. <http://dx.doi.org/10.22458/ie.v22i32.2727>
- Mora-Alvarado, D., Barboza-Topping, R. y Orozco-Gutiérrez, J. (2019). Índice de calidad y continuidad de los servicios de agua para consumo humano en Costa Rica. *Tecnología en Marcha*, <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7451307.pdf>
- Mutre-Carriel, K. y Gonzales-Calero, M. (2020) Satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital general IESS de milagro - Ecuador. *MasVita* 2(2): 31-41 <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1284109>
- Neyra-Cruz, L., Espinoza-Toledo, E., Ramírez-Mendoza, 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>
- Nunkoo, R., Viraiyan, T., Ringle, C., Sunnasee, V. (2020) Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>

- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., Oláh, J. (2019) The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability* 11(4), 1113; <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Paredes-Larios, C. (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Recién*. <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Pérez-Pulido, M., Olandoni-Merli, G., Ramoni-Perazzi, J. y Valbuena-Vence, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana Salud Pública*. 2018;44(2):325 - 343  
<https://www.redalyc.org/journal/214/21458813010/21458813010.pdf>
- Pham, L., Limbu, Y., Nguyen, H. (2019) Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education volume*. <https://link.springer.com/article/10.1186/s41239-019-0136-3>
- Requena, M., y Serrano, G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios. Venezuela*. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Rita, P., Olivera, T., Farisa, A. (2019) The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C. y Ramírez-Alujas, A. (2019) Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>
- Romero, J. (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio Centro Obstétrico del Hospital II-2 Tarapoto, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57805/Romero\\_MJDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57805/Romero_MJDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz-Pinchi, R. y Delgado-Bardales, J. (2020) Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158/195>
- Syahidul, S., Achmad, G. N., & Hudayah, S. (2020). Effect Of Internal Service Quality On Employee Satisfaction And Its Impact On Internal Customer Satisfaction Division Port Bontang Coal Terminal Pt Indominco Mandiri. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 4(4). <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/1621>
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramienta*.  
[https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad\\_servicio3ED\\_digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/27250/Calidad_servicio3ED_digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ventacaya, L., Pudaruth, S., Juwaheer, R., Dirpal, G., Zabeen, N. (2019) Assessing the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Commercial Banks of Mauritius. *Revista Sciendo*.  
<https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0020>
- Ventura-León, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Viena, S. (2020) Cumplimiento de normas y satisfacción en usuarios del Hospital II Essalud Tarapoto, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49402/Viena\\_ASI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49402/Viena_ASI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Yepes-Chamarro, M; Ricuarte-Cepeda, M y Jurado-Fajardo, D (2018) Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Revista Universidad y Salud*.  
<http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>
- Yingfei, Y., Mengze, Z., Ki-Hyung, B., Ralison, A. & Nawaz, A. (2021) Green logistics performance and infrastructure on service trade and environment-Measuring firm's performance and service quality. *Journal*

Zaid, A., Arqawi, S., Abu, R., Shobaki, M. (2020) The Impact of Total Quality Management and Perceived Service Quality on Patient Satisfaction and Behavior Intention in Palestinian Healthcare Organizations. *IRKU*.  
[https://www.researchgate.net/profile/Ahmed-Zaid-2/publication/341043587\\_The\\_Impact\\_of\\_Total\\_Quality\\_Management\\_and\\_Perceived\\_Service\\_Quality\\_on\\_Patient\\_Satisfaction\\_and\\_Behavior\\_Intention\\_in\\_Palestinian\\_Healthcare\\_Organizations/links/5eaaac3592851cb26766e00a/The-Impact-of-Total-Quality-Management-and-Perceived-Service-Quality-on-Patient-Satisfaction-and-Behavior-Intention-in-Palestinian-Healthcare-Organizations.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ahmed-Zaid-2/publication/341043587_The_Impact_of_Total_Quality_Management_and_Perceived_Service_Quality_on_Patient_Satisfaction_and_Behavior_Intention_in_Palestinian_Healthcare_Organizations/links/5eaaac3592851cb26766e00a/The-Impact-of-Total-Quality-Management-and-Perceived-Service-Quality-on-Patient-Satisfaction-and-Behavior-Intention-in-Palestinian-Healthcare-Organizations.pdf)

# **ANEXOS**

## VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES /ASPECTOS	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Calidad de atención	Fariño et al. (2018) es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión.	Es el servicio de agua potable que ofrece la entidad en el distrito de Moyobamba. Se medirá mediante un cuestionario que agrupa los ítems en 5 dimensiones	Elementos tangibles	Infraestructura	ordinal
				Muebles y enseres	
			Fiabilidad	Nivel de flexibilidad	
				Nivel de eficiencia	
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad de ayuda	
				Rapidez	
			Seguridad	Amabilidad	
				Asertividad	
				Confiabilidad	
Empatía	Horario de trabajo				
	Atención personalizada				
	Comprensión del cliente				
V2: Satisfacción del usuario	Es el estado de ánimo de una persona como resultado de la comparación del rendimiento percibido de un determinado servicio (Thompson,2019).	Se medirá mediante un cuestionario que agrupa los ítems en 2 dimensiones	Atención de quejas	Disponibilidad del personal Solución de reclamos	ordinal
			Conformidad	Grado de confiabilidad con el servicio Expectativas percepciones	
			Información	Conocimiento de precios procesos de los servicios prestados	

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos
<p>problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable el distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023?</p> <p>problemas específicos ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención que se ofrece a los usuarios de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los beneficiarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023?</p>	<p>objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023</p> <p>objetivos específicos: Identificar el nivel de la calidad de atención a los usuarios de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023. Identificar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023. Analizar la relación entre las dimensiones la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023</p>	<p>hipótesis general Hi: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor , provincia de Moyobamba - 2023.</p> <p>hipótesis específicas H1: El nivel de la calidad de atención que se ofrece a los usuarios de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba -, 2023, es bueno. H2: El nivel de satisfacción percibida por los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023, es alto. H3: Existe la relación entre las dimensiones la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023.</p>		<p><b>Técnica</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario.</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		
<p><b>Diseño:</b> Tipo cuantitativa y diseño no experimental.</p>	<p><b>Población</b> La población estuvo conformada por 5309 usuarios.</p> <p><b>Muestra</b> Fue conformada por 358 usuarios.</p>	<p><b>Variables</b></p> <p>Calidad de atención</p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuestas</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	
		<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Atención de quejas</p> <p>Conformidad</p> <p>Información</p>	

## Instrumento de calidad de atención

### Datos generales:

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

### Introducción:

Estimado ciudadano, 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 identificar el nivel de las estrategias de prevención en el distrito de Moyobamba.

### 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

DIMENSIONES /ASPECTOS	REDACTAR LOS ÍTEMS	1	2	3	4	5
Elementos tangibles	1. ¿Considera que las infraestructuras físicas de la empresa que brinda servicios de agua potable son visualmente atractivas?					
	2. ¿Los ambientes con los que cuenta la institución están acorde a tipo de servicios a brindar?					
	3. ¿Considera que la entidad que brinda el servicio de agua potable tiene equipos de aspecto moderno?					
Fiabilidad	4. ¿Considera usted que la entidad de agua potable en el distrito, es flexible en los pagos en situaciones o inconvenientes que se presentan con clientes?					
	5. ¿Considera que la entidad de agua potable otorga el servicio en el tiempo prometido?					

Capacidad de respuesta	6. ¿Considera usted que los empleados de la entidad de agua potable siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?					
	7. ¿considera que la rapidez en la atención es una ventaja que tiene la institución?					
	8. ¿Considera usted que la entidad de agua potable le brinda una respuesta a sus trámites de manera oportuna?					
Seguridad	9. ¿Considera que los trabajadores de la entidad que ofrece servicio de agua potable son siempre amables con los usuarios?					
	10. ¿Considera que los colaboradores de la entidad de agua potable tienen el suficiente conocimiento para absolver las inquietudes de los usuarios?					
	11. ¿Considera usted que los colaboradores de la entidad de agua potable transmiten confianza a sus usuarios?					
Empatía	12. ¿Considera usted que la entidad de agua potable maneja un horario de trabajo pertinente para sus usuarios?					
	13. ¿Cree usted que la entidad de agua potable da a sus usuarios una atención personalizada?					
	14. ¿Considera que los colaboradores de la entidad de agua potable comprenden las necesidades específicas de sus usuarios?					
	15. ¿Considera que los colaboradores de la entidad de agua potable son empáticos con los usuarios?					

## Instrumento de satisfacción del usuario

### Datos generales:

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

### Introducción:

Estimado ciudadano, 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 identificar el nivel de las estrategias de prevención en el distrito de Moyobamba.

### 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

DIMENSIONES /ASPECTOS	REDACTAR LOS ÍTEMS	1	2	3	4	5
Atención de quejas	1. La institución cuenta con personal disponible para atender al usuario					
	2. Como usuario considera que el personal registro de manera oportuna sus quejas y/o reclamos.					
	3. Considera que el personal mostro interés por solucionar sus problemas					
	4. El personal le ayudo a solucionar sus problemas					
	5. Se siente satisfecho con las soluciones dadas.					
Conformidad	6. Tiene confianza en el servicio recibido					

	7. El personal le genera confianza en el servicio que le brinda					
	8. El servicio recibido supera sus expectativas					
	9. Tiene una adecuada percepción acerca de los servicios recibidos					
	10. Los servicios brindados superaron sus expectativas de la entidad					
Información	11. Tiene conocimiento de los precios por el servicio					
	12. Está de acuerdo con las tarifas de los servicios					
	13. Se difunde las tarifas de los servicios brindados					
	14. Tiene conocimiento de los procesos desarrollados en cada servicio					
	15. Considera adecuado el tiempo de espera en cada proceso					

**Consentimiento y/o asentimiento  
informado**

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO (\*)**

Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor, Provincia de Moyobamba – 2023.

Investigador (a): Rabines Panduro, Ruth.

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en una investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor, Provincia de Moyobamba – 2023.”, cuyo objetivo de la investigación es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado, del programa académico maestría gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus y filial Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Distrital de Soritor. Teniendo por problema principal ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción que tienen los usuarios del servicio de agua potable el distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023?

### **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 de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor, Provincia de Moyobamba – 2023.”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de las oficinas del servicio de agua potable del distrito de Soritor de la institución Municipalidad Distrital de Soritor. 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 desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación 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 alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va 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 Investigador Rabines Panduro Ruth, email: ruth.rp4@hotmail.com y Docente Asesor Dr. Delgado Bardales, José Manuel con correo jmdelgadob@ucvvirtual.edu.pe.

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos:

Lucero M. Delgado Cobas

Fecha y hora:

12.06.2023 11:40 am

*Para la 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.*

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO (\*)**

Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor, Provincia de Moyobamba – 2023.

Investigador (a): Ruth Rabines Panduro.

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en una investigación titulada "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023.", cuyo objetivo de la investigación es Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa académico maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus y filial Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Distrital de Soritor. Teniendo por problema de la investigación. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción que tienen los usuarios del servicio de agua potable el distrito de Soritor, provincia de Moyobamba - 2023?

### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023."
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de las oficinas del servicio de agua potable del Distrito de Soritor de la institución Municipalidad Distrital de Soritor. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista 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 alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va 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):**

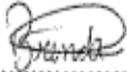
Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador(es) Rabines Panduro Ruth, email: ruth.rp4@hotmail.com y Docente Asesor Dr. Delgado Bardales, José Manuel con email: jmdelgadob@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: Brenda Liseth Calcina Padilla 

Fecha y hora: 12-06-2023 12:05 pm

*Para la 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 EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES	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>DIMENSION: Elementos tangibles</b>													
01	¿Considera que la infraestructura física de la entidad que brinda servicios de agua potable es visualmente atractiva?				X				X				X	
02	¿Los ambientes con los que cuenta la institución son acorde al tipo de servicios a brindar?				X				X				X	
03	¿La organización que brinda el servicio de agua potable tiene equipos modernos?				X				X			X		
	<b>DIMENSION: Fiabilidad</b>													
04	¿La institución de agua potable, es flexible en los pagos en situaciones difíciles que presentan los clientes?				X				X				X	
05	¿Se otorga el servicio de agua potable en el tiempo prometido?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Capacidad de respuesta</b>													
06	¿Los empleados de la entidad de agua potable siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?				X				X				X	
07	¿La rapidez en la atención es una ventaja que tiene la institución?				X				X				X	
08	¿Considera usted que la entidad de agua potable le brinda una respuesta a sus trámites de manera oportuna?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Seguridad</b>													
09	¿Considera que los trabajadores que ofrece servicio de agua potable son amables con los usuarios?				X				X				X	
10	¿Los colaboradores de la entidad de agua potable tienen el suficiente conocimiento para absolver las inquietudes de los usuarios?				X				X				X	
11	¿Los trabajadores de agua potable transmiten confianza a sus usuarios?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Empatía</b>													
12	¿La organización de agua potable maneja un horario de trabajo pertinente para sus usuarios?				X			X					X	
13	¿Cree usted que la institución de agua potable da a sus usuarios una atención personalizada?				X				X				X	
14	¿Considera que los colaboradores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios?				X				X				X	
15	¿Considera que los colaboradores de la entidad de agua potable son empáticos con los usuarios?				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): Instrumento con suficiencia para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Lic. Cont. Paolo Cesar Delgado Mauriola

DNI: 43633156

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública.

Tarapoto, 02 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

  
-----  
C.P.C. Paolo Cesar Delgado Mauriola  
MAT: 19 - 2227  
Maestro en Gestión Pública  
**Firma del experto informante**

**MATRIZ DE EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS  
SATISFACCION DEL USUARIO**

N°	DIMENSION: Atención de quejas	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	¿La institución cuenta con personal disponible para atender al usuario?				X				X				X	
02	¿Cómo usuario considera que el personal que lo atendió fue suficiente?				X				X				X	
03	¿Considera que el personal mostro interés por solucionar sus problemas?				X				X			X		
04	¿El personal le ayudo a solucionar sus problemas?				X			X					X	
05	¿Se siente satisfecho con las soluciones dadas?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Conformidad</b>													
06	¿Tiene confianza con el servicio recibido?				X				X			X		
07	¿El personal le genera confianza en el servicio que le brinda?				X				X				X	
08	¿El servicio recibido supera sus expectativas?				X				X				X	
09	¿Tiene una adecuada percepción acerca de los servicios recibidos?				X				X				X	
10	¿Los servicios brindados superaron sus expectativas de la entidad?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Información</b>													
11	¿Tiene conocimiento de los precios por el servicio otorgado?				X				X				X	
12	¿Está de acuerdo con las tarifas de los servicios?				X				X				X	
13	¿Se difunde las tarifas de los servicios brindados?				X				X				X	
14	¿Tiene conocimiento de los procesos desarrollados en cada servicio?				X				X				X	
15	¿Considera adecuado el tiempo de espera en cada proceso?				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): Instrumento con suficiencia para su aplicación.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg Lic. Cont. Paolo Cesar Delgado Mauriola

**DNI:** 43633156

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

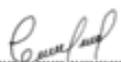
\*Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

\*Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

\*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, 02 de junio de 2023.**

  
-----  
C.P.C. Paolo Cesar Delgado Mauriola  
MAT: 19 - 2227  
-----  
MINISTRO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

**Firma del experto informante**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
CALIDAD DE ATENCION**

N°	DIMENSIONES	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>DIMENSION: Elementos tangibles</b>													
01	¿Considera que la infraestructura física de la entidad que brinda servicios de agua potable es visualmente atractiva?				X				X				X	
02	¿Los ambientes con los que cuenta la institución son acorde al tipo de servicios a brindar?				X				X				X	
03	¿La organización que brinda el servicio de agua potable tiene equipos modernos?				X				X			X		
	<b>DIMENSION: Fiabilidad</b>													
04	¿La institución de agua potable, es flexible en los pagos en situaciones difíciles que presentan los clientes?				X				X				X	
05	¿Se otorga el servicio de agua potable en el tiempo prometido?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Capacidad de respuesta</b>													
06	¿Los empleados de la entidad de agua potable siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?				X				X				X	
07	¿La rapidez en la atención es una ventaja que tiene la institución?				X				X				X	
08	¿Considera usted que la entidad de agua potable le brinda una respuesta a sus trámites de manera oportuna?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Seguridad</b>													
09	¿Considera que los trabajadores que ofrece servicio de agua potable son amables con los usuarios?				X				X				X	
10	¿Los colaboradores de la entidad de agua potable tienen el suficiente conocimiento para absolver las inquietudes de los usuarios?				X				X				X	
11	¿Los trabajadores de agua potable transmiten confianza a sus usuarios?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Empatía</b>													
12	¿La organización de agua potable maneja un horario de trabajo pertinente para sus usuarios?				X				X			X		
13	¿Cree usted que la institución de agua potable da a sus usuarios una atención personalizada?				X			X					X	
14	¿Considera que los colaboradores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios?				X				X				X	
15	¿Considera que los colaboradores de la entidad de agua potable son empáticos con los usuarios?				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):** Instrumento con suficiencia para su aplicación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Lic. Adm. Ericka Elizabeth Amacifén Chong

**DNI:** 44427208

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

**Tarapoto, 02 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

  
Ericka Elizabeth Amacifén Chong  
Maestra en Gestión Pública  
CLAD N° 21415

-----  
**Firma del experto informante**

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES	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>DIMENSION: Elementos tangibles</b>													
01	¿Considera que la infraestructura física de la entidad que brinda servicios de agua potable es visualmente atractiva?				X				X				X	
02	¿Los ambientes con los que cuenta la institución son acorde al tipo de servicios a brindar?				X				X				X	
03	¿La organización que brinda el servicio de agua potable tiene equipos modernos?				X				X			X		
	<b>DIMENSION: Fiabilidad</b>													
04	¿La institución de agua potable, es flexible en los pagos en situaciones difíciles que presentan los clientes?				X				X				X	
05	¿Se otorga el servicio de agua potable en el tiempo prometido?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Capacidad de respuesta</b>													
06	¿Los empleados de la entidad de agua potable siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?				X			X					X	
07	¿La rapidez en la atención es una ventaja que tiene la institución?				X				X				X	
08	¿Considera usted que la entidad de agua potable le brinda una respuesta a sus trámites de manera oportuna?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Seguridad</b>													
09	¿Considera que los trabajadores que ofrece servicio de agua potable son amables con los usuarios?				X				X				X	
10	¿Los colaboradores de la entidad de agua potable tienen el suficiente conocimiento para absolver las inquietudes de los usuarios?				X				X				X	
11	¿Los trabajadores de agua potable transmiten confianza a sus usuarios?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Empatía</b>													
12	¿La organización de agua potable maneja un horario de trabajo pertinente para sus usuarios?				X				X			X		
13	¿Cree usted que la institución de agua potable da a sus usuarios una atención personalizada?				X			X					X	
14	¿Considera que los colaboradores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios?				X				X				X	
15	¿Considera que los colaboradores de la entidad de agua potable son empáticos con los usuarios?				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): Instrumento con suficiencia para su aplicación.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Lic. Enf. Héctor Ramírez Guzmán**

**DNI: 42932402**

**Especialidad del validador (a): Maestro en 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, 02 de junio de 2023.**



HÉCTOR RAMÍREZ GUZMÁN  
LICENCIADO EN ENFERMERÍA  
C.E.P. 50850  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

-----  
**Firma del experto informante**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
SATISFACCION DEL USUARIO**

+

Nº	DIMENSION: Atención de quejas	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	¿La institución cuenta con personal disponible para atender al usuario?				X				X				X	
02	¿Cómo usuario considera que el personal que lo atendió fue suficiente?				X				X				X	
03	¿Considera que el personal mostro interés por solucionar sus problemas?				X				X			X		
04	¿El personal le ayudo a solucionar sus problemas?				X			X					X	
05	¿Se siente satisfecho con las soluciones dadas?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Conformidad</b>													
06	¿Tiene confianza con el servicio recibido?				X				X			X		
07	¿El personal le genera confianza en el servicio que le brinda?				X				X				X	
08	¿El servicio recibido supera sus expectativas?				X				X				X	
09	¿Tiene una adecuada percepción acerca de los servicios recibidos?				X				X				X	
10	¿Los servicios brindados superaron sus expectativas de la entidad?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Información</b>													
11	¿Tiene conocimiento de los precios por el servicio otorgado?				X				X				X	
12	¿Está de acuerdo con las tarifas de los servicios?				X				X				X	
13	¿Se difunde las tarifas de los servicios brindados?				X				X				X	
14	¿Tiene conocimiento de los procesos desarrollados en cada servicio?				X				X				X	
15	¿Considera adecuado el tiempo de espera en cada proceso?				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):** Instrumento con suficiencia para su aplicación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg Lic. Enf. Héctor Ramírez Guzmán

**DNI:** 42932402

**Especialidad del validador (a):** Maestro en 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, 02 de junio de 2023.



HÉCTOR RAMÍREZ GUZMÁN  
LICENCIADO EN ENFERMERÍA  
C.F.P. 50850  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

-----  
**Firma del experto informante**

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES	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>DIMENSION: Elementos tangibles</b>													
01	¿Considera que la infraestructura física de la entidad que brinda servicios de agua potable es visualmente atractiva?				X				X				X	
02	¿Los ambientes con los que cuenta la institución son acorde al tipo de servicios a brindar?				X				X				X	
03	¿La organización que brinda el servicio de agua potable tiene equipos modernos?				X				X			X		
	<b>DIMENSION: Fiabilidad</b>													
04	¿La institución de agua potable, es flexible en los pagos en situaciones difíciles que presentan los clientes?				X				X				X	
05	¿Se otorga el servicio de agua potable en el tiempo prometido?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Capacidad de respuesta</b>													
06	¿Los empleados de la entidad de agua potable siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?				X				X				X	
07	¿La rapidez en la atención es una ventaja que tiene la institución?				X				X				X	
08	¿Considera usted que la entidad de agua potable le brinda una respuesta a sus trámites de manera oportuna?				X				X			X		
	<b>DIMENSION: Seguridad</b>													
09	¿Considera que los trabajadores que ofrece servicio de agua potable son amables con los usuarios?				X				X				X	
10	¿Los colaboradores de la entidad de agua potable tienen el suficiente conocimiento para absolver las inquietudes de los usuarios?				X				X				X	
11	¿Los trabajadores de agua potable transmiten confianza a sus usuarios?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Empatía</b>													
12	¿La organización de agua potable maneja un horario de trabajo pertinente para sus usuarios?				X				X			X		
13	¿Cree usted que la institución de agua potable da a sus usuarios una atención personalizada?				X			X					X	
14	¿Considera que los colaboradores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios?				X				X				X	
15	¿Considera que los colaboradores de la entidad de agua potable son empáticos con los usuarios?				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): Instrumento con suficiencia para su aplicación.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Lic. Ing. Luis Alberto Mozombite Gonzales**

**DNI: 73498216**

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

**Tarapoto, 02 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

  
-----  
Ing. Luis Alberto Mozombite Gonzales  
C.I.P. N° 247929  
-----  
Maestro en Gestión Pública  
**Firma del experto informante**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
SATISFACCION DEL USUARIO**

Nº	DIMENSION: Atención de quejas	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	¿La institución cuenta con personal disponible para atender al usuario?				X				X				X	
02	¿Cómo usuario considera que el personal que lo atendió fue suficiente?				X				X				X	
03	¿Considera que el personal mostro interés por solucionar sus problemas?				X				X			X		
04	¿El personal le ayudo a solucionar sus problemas?				X			X					X	
05	¿Se siente satisfecho con las soluciones dadas?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Conformidad</b>													
06	¿Tiene confianza con el servicio recibido?				X				X			X		
07	¿El personal le genera confianza en el servicio que le brinda?				X				X				X	
08	¿El servicio recibido supera sus expectativas?				X				X				X	
09	¿Tiene una adecuada percepción acerca de los servicios recibidos?				X				X				X	
10	¿Los servicios brindados superaron sus expectativas de la entidad?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Información</b>													
11	¿Tiene conocimiento de los precios por el servicio otorgado?				X				X				X	
12	¿Está de acuerdo con las tarifas de los servicios?				X				X				X	
13	¿Se difunde las tarifas de los servicios brindados?				X				X				X	
14	¿Tiene conocimiento de los procesos desarrollados en cada servicio?				X				X				X	
15	¿Considera adecuado el tiempo de espera en cada proceso?				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): Instrumento con suficiencia para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ing. Luis Alberto Mozombite Gonzales

DNI: 73498216

Especialidad del validador (a): Maestro en 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, 02 de junio de 2023.

  
-----  
Ing. Luis Alberto Mozombite Gonzales  
C.I.P. N°: 247929  
Maestro en Gestión Pública  
-----

Firma del experto informante

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES	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>DIMENSION: Elementos tangibles</b>													
01	¿Considera que la infraestructura física de la entidad que brinda servicios de agua potable es visualmente atractiva?				X			X				X		
02	¿Los ambientes con los que cuenta la institución son acorde al tipo de servicios a brindar?				X				X				X	
03	¿La organización que brinda el servicio de agua potable tiene equipos modernos?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Fiabilidad</b>													
04	¿La institución de agua potable, es flexible en los pagos en situaciones difíciles que presentan los clientes?				X				X			X		
05	¿Se otorga el servicio de agua potable en el tiempo prometido?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Capacidad de respuesta</b>													
06	¿Los empleados de la entidad de agua potable siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios?				X				X				X	
07	¿La rapidez en la atención es una ventaja que tiene la institución?				X				X				X	
08	¿Considera usted que la entidad de agua potable le brinda una respuesta a sus trámites de manera oportuna?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Seguridad</b>													
09	¿Considera que los trabajadores que ofrece servicio de agua potable son amables con los usuarios?				X				X				X	
10	¿Los colaboradores de la entidad de agua potable tienen el suficiente conocimiento para absolver las inquietudes de los usuarios?				X				X				X	
11	¿Los trabajadores de agua potable transmiten confianza a sus usuarios?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Empatía</b>													
12	¿La organización de agua potable maneja un horario de trabajo pertinente para sus usuarios?				X				X				X	
13	¿Cree usted que la institución de agua potable da a sus usuarios una atención personalizada?				X				X				X	
14	¿Considera que los colaboradores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios?				X				X				X	
15	¿Considera que los colaboradores de la entidad de agua potable son empáticos con los usuarios?				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):** Instrumento con suficiencia para su aplicación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra. Navarro Torres Karla Lorena      DNI: 46736468

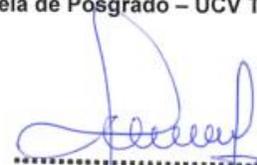
**Especialidad del validador (a):** Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad – Escuela de Posgrado – UCV Tarapoto.

<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


-----  
Dra. C.P.C. Karla Lorena Navarro Torres  
Gestión Pública y Gobernabilidad  
Nº Matrícula 19-1370  
-----

Tarapoto, 02 de junio de 2023

Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
SATISFACCION DEL USUARIO**

N°	DIMENSION: Atención de quejas	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	¿La institución cuenta con personal disponible para atender al usuario?				X				X				X	
02	¿Cómo usuario considera que el personal que lo atendió fue suficiente?				X				X				X	
03	Considera que el personal mostro interés por solucionar sus problemas				X			X				X		
04	¿El personal le ayudo a solucionar sus problemas?				X				X				X	
05	¿Se siente satisfecho con las soluciones dadas?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Conformidad</b>													
06	¿Tiene confianza con el servicio recibido?				X				X			X		
07	¿El personal le genera confianza en el servicio que le brinda?				X				X				X	
08	¿El servicio recibido supera sus expectativas?				X				X				X	
09	¿Tiene una adecuada percepción acerca de los servicios recibidos?				X				X				X	
10	¿Los servicios brindados superaron sus expectativas de la entidad?				X				X				X	
	<b>DIMENSION: Información</b>													
11	¿Tiene conocimiento de los precios por el servicio otorgado?				X				X				X	
12	¿Está de acuerdo con las tarifas de los servicios?				X				X				X	
13	¿Se difunde las tarifas de los servicios brindados?				X				X				X	
14	¿Tiene conocimiento de los procesos desarrollados en cada servicio?				X				X				X	
15	¿Considera adecuado el tiempo de espera en cada proceso?				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): Instrumento con suficiencia para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Navarro Torres Karla Lorena

DNI: 46736468

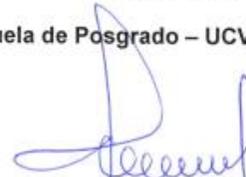
Especialidad del validador (a): Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad – Escuela de Posgrado – UCV Tarapoto.

<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


.....  
Dra. C.R.C. Karla Lorena Navarro Torres  
Gestión Pública y Gobernabilidad  
Nº Matrícula 19-1370

Tarapoto, 02 de junio de 2023

-----  
Firma del experto informante

## Índice de la V de Ayken

### Variable 1: Calidad de atención

		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	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	<b>P2</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P3</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
<b>D2</b>	<b>P4</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	<b>P5</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>D3</b>	<b>P6</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P7</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P8</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
<b>D4</b>	<b>P9</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P10</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P11</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>D5</b>	<b>P12</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
	<b>P13</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
	<b>P14</b>	4	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	4	4	4	4	4	4

<b>V de Ayken</b>	<b>0.98</b>
-------------------	-------------

## Variable 2: Satisfacción del usuario

		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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P2</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P3</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
	<b>P4</b>	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
	<b>P5</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>D2</b>	<b>P6</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
	<b>P7</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P8</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P9</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P10</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>D3</b>	<b>P11</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P12</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P13</b>	4	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	4
	<b>P15</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

0.98

**Confiabilidad de los instrumentos de investigación**  
**Análisis de fiabilidad de calidad de atención**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	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	
		,971	15

En el cuadro se presenta el análisis del Alfa de Cronbach que fue ,971, lo cual significa una confiabilidad muy alta del instrumento para ser aplicado al total de la muestra.

**Análisis de fiabilidad de satisfacción del usuario**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	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	
		,980	15

En el cuadro se presenta el análisis del Alfa de Cronbach que fue ,980, lo cual significa una confiabilidad muy alta del instrumento para ser aplicado al total de la muestra

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SORITOR  
MESA DE PARTES  
RECIBIDO

11 MAYO 2023

EXP. N° 60830

NCHA: 2-59

09  
FIRMA: [Signature]

Tarapoto, 09 de mayo de 2023

SEÑOR  
**Herminio Vásquez Montenegro**  
Alcalde del Distrito de Soritor  
Con Atención al Jefe de UGSS.

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

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 09 de mayo de 2023

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

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

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

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Rabines Panduro Ruth
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III ciclo
- 5) Título de la investigación : Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable del distrito de Soritor, provincia de Moyobamba – 2023.
- 6) Asesor : Dr. José Manuel Delgado Bardales

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

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

Atentamente,



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

**Base de datos estadísticos**  
**Base de datos de calidad de atención**

	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA					
N°	P1	P2	P3	sub total 1	P4	P5	sub total 2	P6	P7	P8	sub total 3	P9	P10	P11	sub total 4	P12	P13	P14	P15	sub total 5	TOTAL
1	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
2	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
3	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
4	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
5	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
6	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
7	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
8	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
9	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
10	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
11	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
12	3	2	4	9	3	2	5	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
13	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
14	4	3	4	11	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
15	2	2	1	5	1	2	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
16	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
17	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
18	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
19	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
20	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
21	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
22	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
23	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
24	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
25	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
26	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
27	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
28	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
29	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
30	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
31	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
32	3	2	4	9	3	2	5	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
33	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
34	4	3	4	11	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
35	2	2	1	5	1	2	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
36	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
37	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
38	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
39	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24

40	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
41	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
42	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
43	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
44	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
45	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
46	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
47	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
48	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
49	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
50	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
51	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
52	3	2	4	9	3	2	5	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
53	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
54	4	3	4	11	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
55	2	2	1	5	1	2	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
56	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
57	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
58	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
59	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
60	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
61	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
62	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
63	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
64	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
65	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
66	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
67	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
68	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
69	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
70	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
71	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
72	3	2	4	9	3	2	5	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
73	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
74	4	3	4	11	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
75	2	2	1	5	1	2	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
76	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
77	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
78	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
79	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
80	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
81	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
82	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
83	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
84	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
85	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51

86	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
87	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
88	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
89	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
90	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
91	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
92	3	2	4	9	3	2	5	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
93	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
94	4	3	4	11	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
95	2	2	1	5	1	2	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
96	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
97	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
98	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
99	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
100	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
101	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
102	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
103	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
104	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
105	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
106	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
107	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
108	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
109	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
110	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
111	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
112	3	2	4	9	3	2	5	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
113	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
114	4	3	4	11	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
115	2	2	1	5	1	2	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
116	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
117	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
118	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
119	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
120	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
121	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
122	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
123	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
124	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
125	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
126	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
127	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
128	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
129	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
130	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
131	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63

132	3	2	4	9	3	2	5	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
133	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
134	4	3	4	11	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
135	2	2	1	5	1	2	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
136	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
137	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
138	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
139	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
140	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
141	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
142	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
143	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
144	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
145	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
146	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
147	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
148	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
149	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
150	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
151	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
152	3	2	4	9	3	2	5	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
153	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
154	4	3	4	11	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
155	2	2	1	5	1	2	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
156	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
157	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
158	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
159	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
160	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
161	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
162	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
163	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
164	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
165	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
166	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
167	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
168	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
169	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
170	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
171	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
172	3	2	4	9	3	2	5	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
173	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
174	4	3	4	11	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
175	2	2	1	5	1	2	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
176	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
177	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51

178	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
179	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
180	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
181	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
182	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
183	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
184	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
185	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
186	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
187	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
188	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
189	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
190	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
191	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
192	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
193	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
194	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
195	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
196	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
197	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
198	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
199	3	2	4	9	3	2	5	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
200	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
201	4	3	4	11	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
202	2	2	1	5	1	2	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
203	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
204	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
205	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
206	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
207	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
208	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
209	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
210	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
211	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
212	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
213	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
214	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
215	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
216	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
217	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
218	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
219	3	2	4	9	3	2	5	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
220	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
221	4	3	4	11	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
222	2	2	1	5	1	2	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
223	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38

224	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
225	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
226	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
227	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
228	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
229	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
230	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
231	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
232	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
233	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
234	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
235	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
236	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
237	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
238	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
239	3	2	4	9	3	2	5	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
240	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
241	4	3	4	11	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
242	2	2	1	5	1	2	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
243	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
244	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
245	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
246	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
247	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
248	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
249	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
250	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
251	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
252	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
253	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
254	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
255	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
256	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
257	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
258	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
259	3	2	4	9	3	2	5	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
260	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
261	4	3	4	11	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
262	2	2	1	5	1	2	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
263	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
264	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
265	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
266	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
267	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
268	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
269	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51

270	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
271	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
272	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
273	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
274	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
275	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
276	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
277	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
278	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
279	3	2	4	9	3	2	5	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
280	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
281	4	3	4	11	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
282	2	2	1	5	1	2	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
283	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
284	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
285	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
286	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
287	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
288	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
289	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
290	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
291	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
292	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
293	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
294	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
295	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
296	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
297	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
298	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
299	3	2	4	9	3	2	5	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
300	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
301	4	3	4	11	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
302	2	2	1	5	1	2	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
303	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
304	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
305	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
306	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
307	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
308	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
309	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
310	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
311	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
312	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
313	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
314	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
315	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39

316	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
317	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
318	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
319	3	2	4	9	3	2	5	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
320	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
321	4	3	4	11	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
322	2	2	1	5	1	2	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
323	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
324	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
325	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
326	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
327	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
328	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
329	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
330	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
331	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
332	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
333	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
334	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
335	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
336	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
337	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
338	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63
339	3	2	4	9	3	2	5	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	4	11	41
340	2	3	2	7	2	2	4	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	2	10	37
341	4	3	4	11	2	3	5	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	4	14	51
342	2	2	1	5	1	2	3	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	1	7	26
343	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
344	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
345	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
346	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
347	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
348	2	3	3	8	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	3	11	38
349	3	3	4	10	4	4	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	4	13	51
350	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1	4	18
351	1	2	2	5	2	1	3	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	24
352	3	4	3	10	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	3	14	51
353	1	2	2	5	2	2	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	2	7	26
354	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	59
355	3	2	3	8	2	3	5	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	3	10	39
356	4	4	5	13	3	3	6	4	4	4	12	1	3	4	8	4	4	4	5	17	56
357	5	4	5	14	4	5	9	5	4	4	13	1	5	5	11	4	5	4	5	18	65
358	4	4	4	12	5	5	10	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16	63

### Base de datos de satisfacción del usuario

N°	ATENCIÓN DE QUEJAS						CONFORMIDAD						INFORMACIÓN					TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	sub total 1	P6	P7	P8	P9	P10	sub total 2	P11	P12	P13	P14	P15		sub total 3
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	2	2	3	2	13	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	2	13	40
48	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17	49
49	3	2	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	19
50	5	1	1	2	1	10	2	2	1	2	2	9	2	1	2	1	1	7	26
51	5	3	3	4	3	18	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	3	16	52
52	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	1	8	25
53	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	58
54	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	2	12	3	3	2	3	3	14	40
55	2	3	4	4	4	17	4	5	4	4	4	21	5	4	4	3	4	20	58
56	2	5	5	4	5	21	4	5	5	4	4	22	5	5	4	5	5	24	67
57	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	62
58	2	2	3	2	3	12	2	4	3	2	2	13	4	3	2	2	3	14	39
59	1	2	2	3	2	10	3	2	2	3	3	13	2	2	3	2	2	11	34
60	3	3	4	3	4	17	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	4	18	52
61	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	28
62	4	2	2	3	2	13	3	3	2	3	3	14	3	1	2	2	2	10	37
63	2	4	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	4	1	3	4	3	15	46
64	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
65	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
66	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
67	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
68	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
69	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
70	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
71	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
72	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
73	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
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	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
146	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
147	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
148	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
149	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
150	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
151	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
152	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
153	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
154	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
155	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
156	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
157	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
158	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
159	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
160	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
161	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
162	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
163	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
164	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
165	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
166	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
167	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
168	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
169	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
170	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
171	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
172	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
173	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
174	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
175	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
176	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
177	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
178	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
179	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27

180	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
181	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
182	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
183	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
184	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
185	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
186	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
187	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
188	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
189	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
190	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
191	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
192	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
193	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
194	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
195	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
196	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
197	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
198	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
199	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
200	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
201	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
202	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
203	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
204	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
205	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
206	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
207	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
208	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
209	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
210	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
211	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
212	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
213	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
214	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
215	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
216	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
217	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
218	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
219	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
220	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
221	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
222	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
223	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
224	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
225	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20

226	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
227	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
228	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
229	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
230	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
231	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
232	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
233	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
234	4	2	2	3	2	13	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	2	13	40
235	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17	49
236	3	2	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	19
237	5	1	1	2	1	10	2	2	1	2	2	9	2	1	2	1	1	7	26
238	5	3	3	4	3	18	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	3	16	52
239	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	1	8	25
240	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	58
241	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	2	12	3	3	2	3	3	14	40
242	2	3	4	4	4	17	4	5	4	4	4	21	5	4	4	3	4	20	58
243	2	5	5	4	5	21	4	5	5	4	4	22	5	5	4	5	5	24	67
244	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	62
245	2	2	3	2	3	12	2	4	3	2	2	13	4	3	2	2	3	14	39
246	1	2	2	3	2	10	3	2	2	3	3	13	2	2	3	2	2	11	34
247	3	3	4	3	4	17	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	4	18	52
248	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	28
249	4	2	2	3	2	13	3	3	2	3	3	14	3	1	2	2	2	10	37
250	2	4	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	4	1	3	4	3	15	46
251	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
252	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
253	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
254	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
255	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
256	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
257	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
258	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
259	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
260	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
261	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
262	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
263	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
264	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
265	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
266	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
267	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
268	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
269	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
270	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
271	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23

272	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
273	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
274	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
275	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
276	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
277	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
278	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
279	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
280	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
281	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
282	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
283	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
284	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
285	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
286	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
287	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
288	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
289	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
290	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
291	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
292	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
293	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
294	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
295	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
296	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
297	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
298	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
299	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
300	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
301	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
302	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
303	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
304	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
305	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
306	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
307	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
308	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
309	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
310	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
311	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
312	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
313	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
314	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
315	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
316	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
317	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69

318	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
319	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
320	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
321	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
322	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
323	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
324	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
325	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
326	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
327	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
328	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
329	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
330	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
331	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
332	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
333	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
334	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
335	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
336	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
337	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
338	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
339	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
340	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
341	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
342	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
343	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
344	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
345	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
346	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
347	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
348	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
349	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
350	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
351	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
352	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
353	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
354	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
355	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
356	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
357	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
358	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62

## 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:	MDS	RUC:	20148170771
Municipalidad Distrital De Soritor			
Nombre del Titular o Representante legal:	Lic. Segundo Herminio Vasquez Montenegro		
Nombres y Apellidos	Segundo Herminio Vasquez Montenegro	DNI:	44731354

#### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios del servicio de agua potable del Distrito de Soritor, Provincia de Moyobamba - 2023.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Ruth Rabines Pauduro	74443513

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:

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SORITOR  
Lic. Segundo Herminio Vasquez Montenegro  
ALCALDE M. D. S.  
(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 organización, pero sí será necesario describir sus características.