



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del servicio de Sedapal y la responsabilidad
social - zona sur de lima - 2016.**

Tesis para optar el grado académico de

Maestro en gestión pública

AUTOR:

Br. Hans Deave Escudero León

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

LIMA – PERÚ

2017

Página del Jurado

Dra. Gliria Méndez Lizarbe

Presidente

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

Secretario

M. Sc. Abner Chávez Leandro

Vocal

Dedicatoria

A mi Señor de los Milagros y a mi madre.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, Sección Pos grado, porque al interior de sus muros no solo obtuve conocimiento y saber, sino grandes experiencias de vida. Por ser el lugar en el cual he labrado grandes amistades y con las cuales he compartido momentos significativos.

A mi asesor, por la confianza depositada para la realización de este trabajo. Gracias Dr. Abner Chávez Leandro.

A todos los Maestros y Doctores de la Maestría que me impartieron clase. Gracias por los conocimientos aportados y que ayudaron a crear en mi persona un pensamiento más crítico y reflexivo, pero sobre todo emotivo.

Declaración de autoría

Yo, Hans Escudero León estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 45688673 con la tesis titulada “Gestión del Servicio de Sedapal y la Responsabilidad Social – zona Sur de Lima - 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de setiembre del 2017.

Hans Escudero León

DNI: 45688673

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas y disposiciones establecidas en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Post-Grado de la Universidad Cesar Vallejo, para optar por el Grado de Maestro en Gestión Pública, presento la tesis titulada: Gestión del servicio de Sedapal y la responsabilidad social - Zona Sur de Lima 2016, de la Facultad de Ciencias Empresariales. El presente trabajo de investigación se ha desarrollado en seis capítulos

En el Capítulo I: Introducción; comprenden los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, sentará y la fundamentación científica de las variables gestión del servicio y responsabilidad social, además se encontrará la justificación, descripción del problema, la enunciación del problema general y específicos. Hipótesis generales y específicas; así como los objetivos de la investigación. Capítulo II: El método, comprende, las bases teóricas de las variables, la definición conceptual y operacional, la metodología, el tipo de estudio, el diseño, de investigación; hablará de la población y muestra de estudio, los instrumentos, técnicas estadísticas para el procesamiento de la información y aspectos éticos llevados a cabo en la investigación entre otros puntos. Capítulo III: Análisis de Resultados, se trabajará con la presentación de análisis y resultados descriptivos. Capítulo IV: Discusión, hablará de la discusión de resultados. Capítulo V: Conclusiones: Se plantean las conclusiones a las que se pudo llegar, respecto a las preguntas de investigación e hipótesis planteadas, y otras observaciones que se desprenden del trabajo realizado, las recomendaciones Capítulo VI: Referencias bibliográficas: Se encontrará la bibliografía consultada Anexos del trabajo de investigación. Esperando señores del Jurado que esta investigación cumpla con los requisitos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo y merezca su aprobación.

El autor

Índice

	Pág.
PÀGINAS PRELIMINARES	ii
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica	17
1.3. Justificación	32
1.4. Problema	34
1.4.1. Problema general	38
1.4.2. Problemas específicos	38
1.5. Objetivos	39
1.5.1. Objetivo general	39
1.5.2. Objetivos específicos	39
1.6. Hipótesis	39
1.6.1. Hipótesis general	39
1.6.2. Hipótesis específicas	39
II. Metodología	41
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3. Metodología	45
2.4. Tipo de estudio	47
2.5. Diseño de investigación	47

	Pág.
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos	50
2.8. Método de análisis de datos	52
2.9. Aspectos éticos	52
III. Resultados	54
3.1. Descripción de resultados	55
3.2. Contratación de hipótesis	61
IV. Discusión	65
V. Conclusiones	69
VI. Recomendaciones	73
VII. Referencias	76
VIII. Anexos	81
Anexo 1: Artículo científico	82
Anexo 2: Matriz de consistencia	88
Anexo 3: operacionalización de variables	93
Anexo 4: instrumentos de investigación	104

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Cuadro de la gestión de calidad de servicios	19
Tabla 2: Cuadro de responsabilidad social	45
Tabla 3: Cuadro de los enfoques de las investigaciones	46
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la gestión del servicio de Sedapal	55
Tabla 5. Distribución de frecuencias de la gestión de calidad por dimensiones de Sedapal	57
Tabla 6. Frecuencias de la responsabilidad social del servicio de Sedapal	59
Tabla 7. Frecuencias de la responsabilidad social por dimensiones del servicio de Sedapal	60
Tabla 8. Correlación entre la gestión de calidad y la responsabilidad social del servicio de Sedapal	62
Tabla 9. Prueba de correlación en la satisfacción del servicio de Sedapal	62
Tabla 10. Prueba entre la medición – facturación y la responsabilidad Social de Sedapal	63
Tabla 11. Correlación entre la capacidad de respuesta y la responsabilidad Social de Sedapal	63

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de gestión del servicio de Sedapal en La zona sur de Lima, 2016.	56
Figura 2. Niveles de gestión de servicio por dimensiones de Sedapal	58
Figura 3. Niveles de la responsabilidad social de Sedapal	59
Figura 4. Niveles de la responsabilidad social de Sedapal	61

Resumen

La presente investigación postulada, identificar como se relaciona la gestión del servicio en la responsabilidad social de SEDAPAL- en la agencia de Surquillo. El estudio se enfoca en los procesos internos de la empresa y, a través de estos, medir la relación de la gestión del servicio, relacionado a la satisfacción del cliente y el manejo de las quejas y sugerencias, como parte de la responsabilidad social de la organización. La finalidad fue evidenciar la falta de gestión del servicio por parte SEDAPAL.

Para el desarrollo de la investigación, trabajamos bajo un enfoque cuantitativo no probabilístico, empleando métodos descriptivos. El enfoque de investigación se puede clasificar como: Aplicativa, transversal, descriptiva, con el uso de fuentes primarias, de método no experimental, ex postfacto y transversal.

De acuerdo a los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastados con las teorías correspondientes de cada dimensión, se evidencia que existe relación entre de la gestión del servicio de SEDAPAL y la responsabilidad social, los resultados de análisis evidencian que la gestión del servicio se relaciona con la responsabilidad social con un promedio porcentual significativamente alto con un el coeficiente de correlación de 0,428; por tanto, se acepta la hipótesis de trabajo.

Palabras claves: responsabilidad social – calidad del servicio- satisfacción del cliente- ética organizacional

Abstract

The present postulated research, identify how the management of the service in the social responsibility of SEDAPAL - in the agency of Surquillo. The study focuses on the internal processes of the company and, through these, measure the relationship of service management, related to customer satisfaction and handling of complaints and suggestions, as part of the social responsibility of the company organization.

The purpose was to demonstrate the lack of management of the service by SEDAPAL.

For the development of the research, we work under a non-probabilistic quantitative approach, using descriptive methods. The research approach can be classified as: Applied, transverse, descriptive, with the use of primary sources, non-experimental, ex post facto and transversal method.

According to the data obtained from the variables studied and contrasted with the corresponding theories of each dimension, it is evident that there is a relationship between the management of the SEDAPAL service and social responsibility, the analysis results show that the service management is related with social responsibility with a significantly high percentage average with a correlation coefficient of 0.428; therefore, the working hypothesis is accepted.

Key words: social responsibility - quality of service - customer satisfaction - organizational ethics

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Reyes (2014) en su tesis titulada: *“Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share”*, Sede Huehuetenango. (Tesis de maestría), Quetzaltenango, Guatemala. El objetivo de este trabajo fue verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango; ya que la asociación lucha por mantenerse en la preferencia de sus clientes, por lo que desea tener calidad del servicio para lograr satisfacer a los mismos, debido a esto realizó la investigación de tipo experimental, la cual consistió en capacitar al personal de la asociación SHARE, en temas relacionados a calidad del servicio, filosofía empresarial, imagen personal en el puesto de trabajo y difusión de una guía de protocolo, así también la implementación de boletas de opinión de satisfacción del cliente y evaluación de la calidad del servicio y un buzón de sugerencias para que se pueda medir periódicamente el grado de satisfacción de los clientes externos e internos; y con ello verificar el nivel de satisfacción en la que se encuentra. Para la recopilación de información utilizaron como instrumentos, dos encuestas de opinión, con preguntas abiertas y cerradas, dirigido al personal y clientes, una entrevista con el coordinador, con el fin de obtener la información necesaria para la investigación para lo cual se contó con la colaboración de los involucrados. La investigación concluye en que la calidad del servicio que brinda la organización, tiene aspectos a mejorar, tales como: demoras en información de los servicios ofrecidos, gestión administrativa, capacitación a los colaboradores, protocolo personal y telefónico, entre otros; al no mejorar estos aspectos no está logrando la satisfacción al cliente, considerándose uno de los principales aspectos para mejorar la calidad en el servicio, y reduciendo las amenazas constantes que podría afectar a SHARE, entre ellas la competencia.

De la Parra (2010), en su tesis titulada: *“Responsabilidad social empresarial como compromiso ético”*. (Tesis de maestría) Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Ciencias Económicas Especialización Gestión del Desarrollo Administrativo. Bogotá, Colombia. El objetivo de este trabajo consiste en el

acercamiento al concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), seguido de una reflexión sobre el concepto de ética empresarial, para presentar un análisis sobre la relación existente entre la ambas nociones, y finalizar con la experiencia, en el grupo empresarial Empresas Públicas de Medellín (EPM) de la adopción voluntaria de un modelo de gestión tendiente a reconocer la incidencia de las acciones y prácticas sobre el bienestar de los diferentes grupos de interés (stakeholders). La metodología del enfoque de la investigación es mixto, cualitativo-cuantitativo, el alcance del mismo es de tipo descriptivo correlacional ya que se propone especificar las características de la responsabilidad social y la ética empresarial. La investigación concluye en que se debe diseñar e implementar voluntariamente procedimientos de comunicación que permitan conocer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, notificar sobre los efectos y consecuencias ambientales, económicas y sociales de su actividad empresarial.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Quiñones (2008), en su tesis titulada: “*Modelo de gestión de la calidad en una empresa pública: SEDAPAL*” (Tesis de Maestría) Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. El objetivo de este trabajo consiste en conocer la relación que existe entre la efectividad de la gestión de la calidad y su estrategia basada en la capacitación y su posición en el diseño organizacional de una empresa del Estado. Para ello se observó el caso de Sedapal. Desde 1999 se viene implementando su plan estratégico en donde el eje central es la "calidad con productividad". El trabajo quiere dar cuenta de cómo los cambios en la arquitectura organizacional han repercutido en la tarea de capacitación. En el trabajo de investigación el método usado ha sido el enfoque cuali-cuantitativa, los métodos cualitativos sirvió para evaluar estudios cuantitativos en los casos de validación de encuestas para no solo obtener resultados en escala numérica y porcentaje, sino que también los métodos cuantitativos sirven para determinar las causas y posterior explicación del problema, usando los mecanismos para la recolección y análisis de datos para comprobar la hipótesis. La investigación concluye en que toda empresa que desee implementar el modelo de gestión de la calidad debe involucrar obligatoria a la alta dirección y posteriormente desplegar

este involucramiento a los demás estamentos de la empresa. Para lograr éxito en la implementación del modelo de gestión de la Calidad en una empresa deben contemplarse cuatro aspectos importantes, el capital humano, la organización, los procesos y los recursos técnicos.

Oscoco (2015), en su tesis titulada: "*Relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*". Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (Tesis de Maestría) Lima, Perú. El objetivo de este trabajo consiste en identificar cómo influye la responsabilidad social en la satisfacción laboral de veinte trabajadores.

Para la medición se aplicó la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall (1979), que permite identificar la satisfacción general, que se compone a la vez de las sub escalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Los principales resultados indican que sí existen diferencias significativas en la comparación de las medias de los resultados de ambos grupos, con respecto al grupo que participo y el grupo que no participo en un programa de responsabilidad social. Por lo que se concluye que los programas de responsabilidad social influyen de manera positiva en la satisfacción laboral, asimismo se puede evidenciar, a través de diversas investigaciones, la contribución de los programas de responsabilidad social en la mejora de calidad de vida, permite el aprendizaje de nuevas habilidades, mejora del clima laboral, la motivación y el sentido de pertenencia, mejora la atracción y retención del talento, disminución del ausentismo, incremento de la productividad. La investigación presenta el ROI (Retorno de la Inversión) que permite establecer el costo de la implementación de los programas de responsabilidad social y nos muestra el ahorro económico significativo de las organizaciones a través de la influencia de sus resultados

La investigación concluye en que sí existe una relación entre la responsabilidad social que favorece a la satisfacción laboral, por lo que la implementación y desarrollo de los programas de responsabilidad social aumentan los índices de satisfacción en los trabajadores de una organización.

1.2. Fundamentación científica

Las variables de estudio tratan sobre la gestión de la calidad del servicio en la responsabilidad social, dentro de las actividades que desarrolla SEDAPAL, en la sede de Surquillo.

1.1.2. Primera variable: Gestión del servicio

Características de la gestión del servicio en la empresa

La gestión de la calidad son los roles de una empresa, los cuales se deben de poner en ejecución con el objetivo de mantener el posicionamiento y la efectividad de brindar un buen servicio de una organización.

Se define como calidad, al grado de satisfacción de las expectativas del cliente en el momento que adquiere un determinado producto o servicio.

Existen varios enfoques de calidad y un enfoque de administración de la calidad total, estos son parte del tema de estudio.

Crosby (1979), define la calidad como la “conformidad con los requerimientos o especificaciones establecidos por el cliente” y, por tanto, “la no conformidad detectada es la ausencia de calidad”. (p.19).

El autor no tenía claro que uno de los principales factores de alto riesgo en encontrar una calidad adecuada del servicio era la capacitación a los empleados de una organización, quienes deben de contar con una motivación adecuada para brindar un buen servicio a los clientes y se cumpla con los parámetros establecidos por la empresa.

Para Crosby (1979) el mejoramiento de la calidad comienza con:

- La medida de calidad es el precio de la no conformidad
- La calidad es la conformidad con los requerimientos.
- El sistema que produce la calidad es la prevención.
- La norma de la actuación es cero defectos (hacer las cosas bien la primera vez).
- La medida de calidad es el precio de la no conformidad. Para el autor la educación es un proceso que comprende: Comprensión – compromiso-competencia – comunicación – corrección – y continuidad.

Deming fue el primero en tratar los aspectos de la administración de la calidad, y afirmaba que las cuestiones técnicas ya habían sido cubiertas, sin embargo, las compañías aún no sabían cómo administrar la calidad, por lo que identificó e incluyó los problemas de organización, comunicación y coordinación de funciones - el elemento humano se centra en la mejora continua en la calidad de productos y servicios reduciendo la incertidumbre y la variabilidad en los procesos de diseño, manufactura y servicio, bajo el liderazgo de los directores.

La cadena de Deming (s/f) está relacionada a:

- Planear - Identificar oportunidad de mejora; analizar el proceso; plan guía de la mejora.
- Actuar - Poner en operación los nuevos recursos mediante objetivos compartidos y acciones entrelazadas.
- Hacer - Llevar a cabo el plan; experimentar teniendo contacto con el cliente para cumplir requisitos.
- Estudiar - Verificar que los cambios planeados dieron por resultado una mejoría en el sistema.

Juran (1993) señala que un buen servicio de calidad se verá reflejado en el usuario, ya que la empresa siempre debe preocuparse por brindar un buen servicio y posteriormente encontrar fidelidad” (p. 3).

La calidad se basa en brindar un servicio óptimo, en donde el cliente pueda sentirse que recibe un producto o bien que satisfaga sus necesidades o requerimientos. El autor revolucionó la filosofía japonesa de la gerencia de la calidad y fue uno de los pilares a la hora de implementar que el aspecto humano es importante para brindar un servicio de calidad.

Juran señala que la calidad es la consecuencia es la respuesta de las coordinaciones previas, el trabajo en conjunto y la preocupación por mantener contento al personal de la empresa para brindar un buen servicio.

Tabla 1.
Relación del servicio

Manual del control de calidad

	Identificar a los clientes.
Planificación de la Calidad	<p>Determinar las necesidades de los clientes.</p> <p>Traducir esas necesidades al lenguaje de la organización.</p> <p>Desarrollar un producto que pueda responder a las necesidades de los clientes.</p> <p>Perfeccionar las características del producto para satisfacer las necesidades de la organización y las necesidades del cliente.</p>
Mejoramiento de la Calidad	<p>Desarrollar un proceso capaz de elaborar un producto.</p> <p>Optimizar el proceso.</p>
Control de la Calidad	<p>Probar que el proceso produzca productos en condiciones operativas con mínima inspección.</p> <p>Llevar el proceso a operación.</p>

Juran, J. M. (1993). *Quality Planning and Analysis*, 3rd. edition, New York, McGrawHil, Inc., p.91.

Se puede indicar que el usuario busca un producto que cumpla las características que desea, es decir, cumpla sus necesidades. Si un producto es de calidad el cliente no dudará en volver a adquirirlo.

La gestión de la calidad de servicio - Es el conjunto de actividades de SEDAPAL determinan como política de calidad, los objetivos y las responsabilidades proporcionando de forma consistente, una calidad de servicio superior a la de la competencia. La Gestión de la calidad de servicio implica el establecimiento adecuado del proceso administrativo: la planificación de la calidad, la organización de la calidad, la dirección, el control de la calidad y la mejora de la calidad.

La clave reside en igualar o superar las expectativas de los usuarios, en cuanto a calidad de servicio. Los consumidores quienes son los únicos que pueden emitir estas valoraciones, comparan el servicio percibido con sus expectativas de servicio, es decir si la percepción de calidad del servicio del personal administrativo es inferior a las expectativas de los usuarios, perderán interés en estas entidades sean públicas o privadas; mientras si se alcanza o supera, estarán dispuestos a frecuentarlas y repercutirá en la imagen de la organización.

La definición de calidad propuesta por la Sociedad Americana para el Control de la Calidad (2009) es también aceptada ampliamente: “las características de un producto o servicio que debería de contar con cierta capacidad para poder satisfacer las necesidades de los usuarios” (p.117).

Como se ha podido observar casi todas las teorías se basan en el cumplimiento de los requerimientos del cliente, cumpliendo con sus expectativas y sobre todo brindando un servicio de calidad.

Por tanto, podemos señalar como concepto global que la calidad no solo se basa en brindar una atención óptima al cliente, en capacitaciones al personal, sino también adoptando medidas de participación del usuario con la organización para que de esta manera exista mayor comunicación ante cualquier inconveniente que se pueda presentar (Casadesús 2005, p. 8).

Para evaluar el servicio se requiere contar con información precisa del cliente, identificando sus necesidades y requerimientos. “Es valorado por el usuario el trato que recibe y la impresión que se lleva de la atención por parte del personal de la empresa” (Serna, 2006, p. 142).

Organismos de gestión de calidad.

Debido a la coyuntura y a la elevación de las ganancias económicas de las empresas. Éstas han decidido internacionalizarse, debido a ello tienen conocimiento que las exigencias en el exterior son aún mayores, adoptando de esta manera que el servicio sea de buena calidad, contando con proveedores adecuados.

Asimismo se crearon instituciones encargadas de dar a conocer los controles de calidad como en Norteamérica la ASQC (American Society for Quality Control) y JUSE (Union of Japanese Scientists and Engineers). (Valdés, 2007).

Entre 1950 y 1960, Feigenbaum, dio a conocer dentro del control de calidad a sus principios básicos importantes para brindar un buen servicio (TQC Total Quality Control- (Feigenbaum, 1991).

Organización internacional de estandarización (ISO).

Una de las principales metas de la ISO es que se brinde un servicio de calidad y estandarizado a todos los usuarios que solicitan un bien. Se puede decir que son un conjunto de normas que pueden ser adoptadas de manera voluntaria con el objetivo de mantener un desarrollo sostenible con respecto a los servicios de calidad y que pueda ser reconocido internacionalmente para que de esta manera pueda haber una competencia sana en el mercado y el único beneficiario sea el usuario.

Dimensiones de gestión del servicio:

Satisfacción del servicio - Los servicios comprenden dos dimensiones propias: la prestación que buscaba el cliente (expectativas) y la experiencia que vive en el momento en que hace uso del servicio (satisfacción o insatisfacción). Calidad y servicio son dos conceptos indisolubles cuando se trata de la relación directa que establecen las organizaciones con los clientes.

La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina *Qualitas* que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes (Martínez 2005, p.57).

En consecuencia, la calidad de servicio es un conjunto de elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, que perciben los usuarios de las entidades públicas y privadas en este caso SEDAPAL. Relacionada en concordancia con el nivel de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas.

Dimensiones 1: Calidad del servicio.

Según la escala multidimensional SERVQUAL, herramienta para la medición de la calidad desarrollada por Zeithaml, (2002), Parasuraman y Berry, mencionan lo siguiente:

Indicador 1

Elementos tangibles - Están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización.

Indicador 2

Fiabilidad - Es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Indicador 3

Capacidad de respuesta – La rapidez, efectividad y cordialidad del trabajador de la empresa para resolver o atender cualquier requerimiento de un usuario del servicio del agua potable y alcantarillado, lo cual le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.

Indicador 4

Seguridad - El conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.

Indicador 5

Empatía - Es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Indicador 6

Confiabilidad - Es la capacidad de SEDAPAL para atender a los requerimientos de los usuarios de forma veraz y con la honestidad que el usuario necesita para contar con un servicio.

Dimensión 2: Medición y facturación

Esta dimensión está relacionada al cumplimiento de la periodicidad de la entrega establecida de la factura al usuario, así como la efectividad de la entrega anticipada de la factura al usuario.

Los indicadores son:

Indicador 1

Factura oportuna: Entrega en los plazos establecidos, si bien es cierto uno de los mayores inconvenientes de la empresa es la entrega puntual de los recibos, lo cual genera desinformación en los usuarios sobre los plazos para ejecutar pagos y/o efectuar algún reclamo.

Indicador 2

Facturación precisa: Datos precisos, con los montos que se cobrarán de manera clara y sobre todo indicando la cantidad de metros cúbicos de consumo y las demás asignaciones a facturar.

Indicador 3

Factura amigable: Fácil de entender y con una información digerible. Existen partes en el recibo que no son entendibles y eso genera confusión en los usuarios para tener claro cuánto realmente es lo que consumen.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Esta dimensión está relacionada a los derechos que le asisten al usuario como cliente de la empresa, es decir como interponer un reclamo o solicitar cualquier requerimiento a la empresa como una nueva conexión por ejemplo.

Indicador 1

Información oportuna. Es importante que el usuario conozca sus deberes y derechos, sin embargo la empresa no informa sobre el procedimiento a seguir ni los derechos que lo asisten ante cualquier inconveniente con la EPS.

Indicador 2

Información suficiente. Personal de Sedapal desorienta al usuario ante cualquier procedimiento, inspección y/o consulta que pueda realizar, indicando que existen diversos mecanismos de reclamos que no están contemplados dentro de la norma.

Indicador 3

Información comprensible. Una información fácil de entender, en donde no se utilicen términos técnicos, comprensible para cualquier usuario.

Indicador 4

Información precisa (sin errores). Datos proporcionados por la empresa, en donde se le brinde la información clave sobre sus consumos y/o derechos que le asisten.

Indicador 5

Información accesible por diferentes medios. Información que se le pueda brindar a los usuarios a cualquier alcance y en diferentes plataformas de interacción, como redes sociales, páginas web y aplicativos móviles.

1.2.2. Segunda variable: Responsabilidad social**Características de la responsabilidad social.**

La responsabilidad social es un tema que ha tenido una gran relevancia no solamente en el pensamiento y comportamiento responsable del ser humano con la sociedad, sino que hoy en día, instituciones tanto públicas como privadas, han llevado a la palestra esta forma de realizar sus actividades, ya que con eso puede entregar bienes y servicios que satisfagan las necesidades de las personas, sin hacer un daño hacia los componentes que se encuentran en la sociedad.

Después de la II Guerra Mundial que emerge el concepto de responsabilidad social empresarial. El énfasis sobre la libre empresa dio la base para un proyecto que abrazara al capitalismo y buscara la humanización de éste, con la esperanza de que las empresas se centraran en servir a los objetivos sociales (Terris, 2005).

La responsabilidad social de la empresa (RSE), también denominada responsabilidad social corporativa (RSC) es un término que hace referencia al conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de los impactos que las actividades de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. Surge de una profunda renovación de la cultura empresarial, extendida esta tanto a la naturaleza y a la concepción de la empresa como a sus fines y relaciones con la sociedad.

La responsabilidad social corporativa da un nuevo enfoque al insistir en la importancia de la concienciación sobre los valores e intereses sociales y los efectos de sus acciones en el entorno social. Así los tres grandes retos de la

empresa en el siglo XXI apuntan hacia la responsabilidad económica, sociocultural y medioambiental. Ya no solo son exigibles los resultados financieros, sino que se barajan dos elementos más (Norero, 2000).

La definición de la responsabilidad social no siempre es clara. Para los fines de este estudio, definiré la RSE como "acciones que parecen aún más a algunos bien social, más allá de los intereses de la empresa y lo que es requerido por la ley". (Mc Williams & Siegel, 2001, p.117).

La comprensión de esta definición requiere el reconocimiento de que las políticas de RSE son acciones que van más allá de la obediencia a la ley de manera positiva y de su impacto en la sociedad (la comunidad, el medio ambiente, empleados, etc.). Mencionado enfoque se ha visto fortalecido por diversos sectores de la sociedad, quienes interpretan y analizan de distintas maneras la visión de responsabilidad social en cada lugar donde habitan.

En por ello, que uno de los objetivos más importantes es cumplir con las necesidades de los consumidores quienes cada vez se vuelven más exigentes, siempre y cuando se pueda cumplir con los estándares de calidad ya establecidos.

Según la interpretación de Friedman (1970), se puede decir lo siguiente:

Las empresas buscan siempre elevar sus beneficios económicos y comerciales, sin embargo, deben de cumplir con los estándares de calidad, no engañando ni burlándose del usuario y/o consumidor, quien busca un servicio que cubra sus expectativas [sic]. (p. 17).

Para Friedman, el concepto de responsabilidad corporativa es un punto de vista basado más en el socialismo que en el capitalismo, por lo tanto, criticaba de manera profunda la expansión de responsabilidades de la empresa más allá de la generación de dinero para los accionistas. Sin embargo, considera que esta generación de dinero debía cumplir con las reglas de la sociedad, de las leyes y de las costumbres éticas.

Los detractores argumentan que ni el modelo económico, ni la especialización de las empresas funcionan como sostiene Friedman, lo cual produce ineficiencias. La posición Social, se fija en una empresa más grande, en donde se relaciona la entidad prestadora de servicios y los grupos de intereses; Carrol (1999) señala que:

Durante los años 50, se da inicio a la literatura formal del tema, y en los 60 y 70, las definiciones de responsabilidad social empresarial se expandieron y proliferaron. El enfoque en investigación empírica y temas alternativos tales como el de desempeño en responsabilidad social y la teoría de los stakeholders marcaron los años 80. Este enfoque continuó en los 90 hasta el presente con el concepto de RSE suministrando las bases o punto de partida para conceptos y temas. (pp. 268–295).

La empresa, para alcanzar el éxito, precisa de la colaboración de numerosos agentes que afectan y se ven afectados por su actividad (consumidores, recursos humanos, proveedores, comunidad local, etc.). La empresa no puede concebirse exclusivamente como una institución privada; es una extensión económica de la comunidad y, por ello, ha de verse como una institución social (Visagie y Botha, 1998).

Según esta tesis, la empresa no sólo es responsable de sus actos ante sus propietarios o accionistas, sino también ante todos aquellos agentes o grupos (stakeholders) que pueden tener interés en la organización y cuya contribución es necesaria para lograr el éxito.

En este sentido, se puede observar que la empresa no solo será el responsable de las ganancias económicas, sino también velar por el bienestar de la sociedad a quien le brinda un servicio; la responsabilidad social de la empresa abarca las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento temporal determinado. Esto incluye cuatro clases de responsabilidades: económicas, legales, éticas y discrecionales.

Dentro de las propuestas llevadas a cabo por Carroll (1999) es importante mencionar que se desprenden dos hipótesis valiosas, la primera es que si realmente una empresa tiene desea ser socialmente responsable y lo hace por normas sociales, criterios de valores o si lo hace por temor a recibir alguna sanción social. Mientras que la segunda se basa en ejecutar los criterios de responsabilidad así esté o no por encima la economía de la empresa, es decir lo hagan de manera voluntaria.

En tal sentido, podemos señalar que la responsabilidad social busca que las empresas puedan cumplir con sus obligaciones morales con la sociedad a quienes les brindan un bien o servicio. Si bien es cierto pueden existir normas dentro de una institución las cuales se deben de cumplir, es de suma importancia que puedan aplicar criterios en beneficio de la población y de la organización.

Para Caravedo (1999), la responsabilidad social

Es una forma de asumir la dirección estratégica de la empresa. Constituye un planteamiento integral para el manejo organizacional. No es una acción esporádica, puntual o exclusivamente filantrópica, desarticulada de la dinámica interna de la empresa y su entorno. La responsabilidad social busca un mayor compromiso de los trabajadores para con los objetivos y la misión empresarial. Adicionalmente, esta práctica responsable establece vínculos y acciones de compromiso para con la comunidad. (p.39).

Encontramos que en nuestro país no existe regulación específica sobre responsabilidad social empresarial. Existen normas dispersas en diferentes ramas del derecho que podrían relacionarse y calificarse como normas de responsabilidad social empresarial, pero no existen perfiles mínimos exigibles de comportamiento a las empresas en temas laborales, ambientales y sociales; dejando a la voluntad de la empresa el nivel de compromiso con el entorno en el que desarrolla sus actividades.

Para la investigación consideramos la responsabilidad social como una actuación empresarial que se caracteriza por ser voluntaria, permanente, transparente y extralegal por la cual ésta ve informado su comportamiento organizacional con valores y principios éticos, a fin de coadyuvar en la solución de problemas, tanto en el plano interno como en el externo, que siempre beneficiarán a los grupos interés que se encuentran alrededor de ella en aras a proteger ontológicamente la dignidad de la persona humana.

Consideramos que la responsabilidad social se debe utilizar como estrategia para que las empresas alcancen beneficios externos (imagen pública, percepción de marca, fidelidad de los clientes, etc.) e internos (valores, gestión de recursos humanos, motivación, calidad del ambiente de trabajo, etc.),

sin embargo, no ha alcanzado gran aceptación en nuestro país, ya que el empresario puede preguntarse cómo financiar estas prácticas sin comprometer la supervivencia y desarrollo de la empresa.

Una de las mejores maneras de establecer si la RSE tiene probabilidades de ser tomada con seriedad en el seno de la comunidad empresarial es determinar el grado en que afecta al resultado final de la empresa. Dadas las implicaciones que tiene el tema de la responsabilidad social empresarial en diversos aspectos de la vida de la empresa y la escasez de investigaciones de este tipo en nuestro país, el presente trabajo forma parte de un proyecto general que abarca el sector de servicios Sedapal , y en el que se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo se relaciona gestión de la calidad del servicio de Sedapal en la responsabilidad social, a partir del análisis de cuatro dimensiones: ética empresarial, preservación del medio ambiente, calidad de vida en el trabajo y vinculación empresa-sociedad.

Garavito (2008) señala que:

Las fuentes principales del desarrollo del concepto de RSE son documentos elaborados por organismos internacionales, que tienen como base la defensa de los derechos fundamentales en el trabajo o la preservación del medio ambiente. Entre estos documentos están la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, y la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, ambas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT); las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE); y el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Estos documentos establecen derechos laborales fundamentales, condiciones de trabajo mínimas y la necesidad de proteger el derecho de los habitantes del futuro a un medio ambiente adecuado (p.134).

Agrega que, en ese contexto, la incorporación del concepto de RSE en el mundo académico y empresarial se enmarca en un proceso de cambio en la filosofía de la empresa, donde se discute su papel en la sociedad actual desde distintas esferas y disciplinas.

Para Dejo (2005) cuando se refiere a los stakeholder manifiesta:

Estos grupos se clasifican de la siguiente manera: internos (accionistas/propietarios y empleados) y externos (clientes, proveedores, competidores, agentes sociales, administraciones públicas, comunidad local, sociedad y público en general, y medio ambiente y generaciones futuras).

Borjas (2007) en relación al tema señala:

Que las organizaciones no son sólo responsables ante sus accionistas, sino que también deben incorporar multiplicidad de demandas de diversos grupos de interés que pueden afectar o ser afectados por los objetivos de la organización y que no siempre son congruentes entre sí (p.114).

Estos grupos de interés pueden ser entendidos como aquellos grupos o individuos con quienes la organización interactúa o tiene algún tipo de interdependencia, que pueden afectar o ser afectados por las acciones, decisiones, políticas, prácticas o metas de la organización.

Solano (2005) señala que una empresa debe de tener en cuenta que la responsabilidad social no es un gasto que no tendrá resultados, sino verlo desde la perspectiva socialmente responsable, la cual puede aportar los siguientes plus:

Reduce de manera significativa los inconvenientes que se puedan presentar con la población, genera una imagen respetable dentro de los usuarios, creando una mayor fidelidad en los usuarios y a la vez los trabajadores de la empresa podrán observar que la EPS se preocupa no solo por los usuarios, sino también por el buen clima laboral en la organización. (p.201).

Según Royo (2007) “muchos empresarios, de manera intuitiva, saben que actuar de forma correcta, satisfacer a los clientes, motivar y apoyar a los trabajadores, cuidar a los proveedores y ser un buen ciudadano y miembro de la comunidad se traduce en éxito económico duradero” (p.445).

En las últimas dos décadas han ido apareciendo otros motivos para ser responsables, como la presión de agrupaciones de consumidores, organizaciones locales, bancos y administraciones públicas; cada vez hay más agentes que las observan y las analizan. Estas nuevas demandas han hecho que las empresas se sientan tentadas a comunicar sus esfuerzos por hacer las cosas bien en aras de granjearse una diferenciación en relación con la competencia basada en una reputación aparente.

Las empresas ya no sólo persiguen objetivos económicos sino también sociales, y se reconoce, en la gestión de las mismas, la posibilidad de crear valor a largo plazo. Para ello, la estrategia de RSE, entendida como estrategia social, debe

estar directamente ligada con la misión, visión y valores de la empresa, e incorporada en la cadena de producción y creación de servicios, así como en la cadena de valor y en la gestión de las relaciones con los diversos grupos de interés de la empresa (Borjas, 2007).

Los principios y el marco conceptual de la RSE deben ser los mismos para todas las empresas, la expectativa general de cobertura de todos los elementos que involucra la RSE debe variar de modo proporcional al tamaño y a la capacidad de las empresas para implementar este tipo de prácticas

Para la World Business Council for Sustainable Development (2009), la organización y la sociedad son interdependientes, por lo que deberá existir una comprensión mutua y un comportamiento responsable. En este caso, se define la RSE como: “el compromiso por parte de las empresas para contribuir al desarrollo económico al tiempo que mejora la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como de la comunidad y la sociedad en general” (p.112).

En ese sentido la RSE no es algo que deba desarrollarse en un departamento, sino que tiene que plasmarse en las acciones que llevan a cabo todas las divisiones de la organización.

Dimensiones de la variable: Responsabilidad social

Dimensión 1

Compromisos éticos. Derechos de los usuarios, agua de calidad, información a clientes. Los mecanismos que adopta la empresa para brindar información a los usuarios sobre el debido proceso a seguir ante cualquier reclamo y la fiabilidad de la información que se brinda. Los valores y la moral del personal de Sedapal deben interponerse ante todo.

Indicador 1.

Empresa humana. Deja de lado los intereses económicos y financieros para centrarse en brindar un buen servicio que colme las expectativas de los usuarios de los servicios de saneamiento.

Indicador 2

Agua de calidad. Los usuarios que reciben el servicio, deben de contar con el líquido elemento debidamente tratado y procesado, cumpliendo con los estándares de calidad regulados por la Autoridad Nacional del Agua (ANA).

Indicador 3

Acciones de responsabilidad social. Una empresa socialmente responsable verá a largo plazo no solo las ganancias económicas sino la fidelización de sus clientes quienes desean contar con mayor participación social por parte de la EPS.

Indicador 4

Medio ambiente. El cuidado del medio ambiente es importante, el agua como un recurso hídrico es necesaria para las necesidades básicas y un buen uso del recurso hídrico garantizaría un desarrollo ambiental sostenible. Evitar también los hurtos y robos del agua potable.

Dimensión 2: Políticas de calidad

ISO 9001, sello de calidad, política de calidad y gestión de calidad. El código determina las líneas directrices que orientan el actuar del Estado a través de la presentación de Políticas Públicas en las que se definen la protección de la salud y seguridad de los consumidores, el derecho a la información, a acceder a bienes idóneos, la importancia de la participación ciudadana, así como la necesidad de educación y capacitación a los consumidores y la implementación de mecanismos de solución de controversias frente a los proveedores.

Indicador 1

ISO 9001. Es una norma del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que ayuda a las organizaciones a controlar, mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto.

Indicador 2

Sello de calidad. Sello y/o marca que distingue cuando se brinda un servicio óptimo y en donde se puede observar una mejora continua.

Indicador 3

Política de calidad. Normas establecidas por el regulador del agua potable (SUNASS), la Superintendencia aprueba las normas para que los estándares de calidad y servicio sean cumplidos a cabalidad por la empresa de saneamiento.

Indicador 4

Gestión de calidad. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema que contribuya a la eficiencia y a la eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.

Dimensión 3

Política de comunicación e información.

Redes sociales, página web y proceso de reclamaciones. Nos da conocer la capacidad de la empresa para atender los requerimientos de los usuarios en el menor tiempo posible, empleando un trato directo, cordial en donde pueda primar el bienestar del cliente ante cualquier inconveniente que se le pueda presentar con la EPS.

Indicador 1

Redes sociales. Uno de los medios más usuarios por los usuarios, la interacción por este medio entre la empresa y el cliente va en aumento debido al feedback que existe.

Indicador 2

Página web, Plataforma digital de la empresa en donde se le brinda información general, pero no lo suficiente para orientar y direccionar al usuario a encontrar una respuesta clara y concreta.

Indicador 3

Proceso de reclamaciones. Los procesos se han estandarizados a través de formatos, los cuales han sido diseñados para cada tipología de reclamos, sin embargo, los usuarios no saben de su existencia.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórico

Hablar del sistema de gestión de la calidad es referirse a la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos empleados para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

Para esta investigación se utilizaron diferentes teorías que ayuden a desarrollar una perspectiva de la situación actual externa de la organización Sedapal desde la perspectiva del usuario; considerando que la RSC centra su atención en la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés a través de

determinadas estrategias, cuyos resultados han de ser medidos, verificados y comunicados adecuadamente.

1.3.2. Justificación metodológica

La investigación adoptará métodos empíricos y teóricos, los cuales se componen por una parte observación y encuestas. Por el lado teórico, análisis-síntesis, inducción-deducción, lógico y finalmente hipotético deductivo. Mediante los cuales se podrán detallar las situaciones y eventos, midiendo y evaluando diversos aspectos, dimensiones o componentes del proyecto a ser investigado y a su vez presenta las variables que participan en el proceso de investigación que nos demostrará la falta de calidad de servicio entregado por la organización Sedapal a ser estudiada.

1.3.3. Justificación práctico

En diferentes artículos y espacios empresariales han publicado que la falla en la micro y pequeña empresa, radica en la ausencia de controles internos que le permita llevar un manejo eficiente de sus operaciones resultando en una disminución de sus costos, control del inventario y aumento en la calidad del servicio que se le da a sus clientes.

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza.

La falta de calidad en la atención del cliente en nuestro país es una realidad que se vive día a día, hecho que perjudica no solo a organizaciones gubernamentales como instituciones independientes, sino también la imagen del país en general. Debido a que no solo se encuentran clientes nacionales sino también existe una cantidad significativa de clientes extranjeros que viven en nuestro país, los cuales se pueden llevar esta mala imagen del país.

Por tanto, consideramos importante realizar la investigación, dado que una organización como Sedapal, rompe las políticas establecidas para la calidad en el servicio, contando con recertificación de las normas internacionales de calidad.

De otro lado, evidenciamos que no existen trabajos que aborden el impacto de la gestión de calidad como estrategia para mejorar la RSE. Esta situación se puede explicar en el estado del arte; existe una diversidad de conceptos que no permiten relacionar con claridad la calidad con la RSE desde una óptica integral; por último, no se ha abordado con suficiencia el análisis de la calidad como factor de influencia en el comportamiento responsable de las empresas.

1.4. Descripción del problema

Las organizaciones empresariales contemporáneas buscan mejorar su desempeño competitivo y su valor corporativo, mediante el perfeccionamiento de la función de calidad y mayores esfuerzos en responsabilidad social empresarial.

Sin embargo, la falta de gestión de calidad en el servicio por parte Sedapal es notoria por parte de los consumidores. Esto debido al poco conocimiento que tiene la empresa, del servicio entregado a sus clientes. En la investigación se dan a conocer diversos puntos como el contacto entre el empleado y el cliente, es decir, la información que le brindan con respecto a un reclamo, detalles sobre las facturaciones y sobre todo las notificaciones ante cualquier inconveniente que se pueda suscitar. Sedapal debería de implementar a sus políticas de calidad una mejor orientación y comunicación con el usuario, ya que éste necesita contar con una mejor visión sobre la calidad del servicio que se brinda. La opinión del cliente debería de ser importante para la empresa ya que si el usuario le brinda información sobre el mal servicio que ofrece, sería adecuado para que puedan replantear el servicio que se estaría brindando.

La satisfacción y calidad representan un paso adelante con respecto a las empresas que intentan brindar un servicio de calidad, anticipándose a las consecuencias y participando activamente con la ciudadanía en la solución de sus necesidades (Álvarez, 2006).

Según Piazzo (2013), la calidad del servicio es:

La costumbre de una empresa de mantener una participación activa con los usuarios, quienes deben de sentirse protegidos en sus derechos y recibir un

servicio de calidad que colme sus expectativas. La prevención es importante y una empresa que actúa socialmente responsable en el tiempo verá reflejado mayores ingresos y menos problemas con su público objetivo (p.75).

La medición de la gestión de la calidad y la eficiencia de un servicio es una tarea de complejidad intrínseca ya que a la medición de conceptos abstractos se añade la variedad de intereses que pueden influir en las evaluaciones subsecuentes. Calidad y eficiencia son nociones abstractas, la necesidad de medirlas es obvia, pero es siempre un desafío debido en parte a que los indicadores deben separar la parte de ellos que se debe a las características de los usuarios, de la que se relaciona con la atención prestada.

Los gurús de la calidad dieron a conocer la importancia de la responsabilidad social, así como el cumplimiento de una buena atención donde primen los valores de las personas y organización que brinden el servicio (Barrett, 2009, p-24,30).

Los enfoques de gestión de la calidad han ido evolucionando con la ampliación del conjunto de principios y prácticas que lo forman; de una manera especial, ya que se basan en una buena gestión y la responsabilidad social como uno de los principales puntos de importancia en una empresa. Asimismo, la responsabilidad social ha dejado de ser un tema opcional para una empresa, volviéndose indispensable para la organización para el alcance de sus (Parast, Adams, Jones, Rao, Raghu, Nathan, 2006).

Puede existir una relación paralela entre responsabilidad social y calidad de gestión, ya que existiendo la primera opción se podrá brindar un servicio que contribuya con la satisfacción del cliente. (Foster y Jonker, 2007).

Los empleados que trabajan en una organización deben de estar comprometidos no solo con brindar una buena atención, de calidad e información eficiente, sino deben de tener en claro que un buen trato al usuario llevará a una buena comunicación y así puedan existir opiniones diversas, la atención brindada será reconocida por el usuario que busca solucionar algún conflicto con la organización. El usuario debe de sentirse escuchado y bien atendido de esta manera también se sentirá parte de la empresa e identificado con esta. (Ghobadian et al., 2007).

En este indicador, se puede dar a conocer que mientras exista una buena información entre la empresa y el usuario se creará una cultura responsable, no

solo por parte de la organización, sino también por parte de los usuarios, quienes se sentirán comprometidos con acatar sus deberes basándose en compromisos éticos (Barrett, 2009).

Las prácticas de una buena gestión aumentan la posibilidad de contar con elementos socialmente responsables, a partir de cierta literatura nos planteamos: ¿Cómo se relaciona la gestión del servicio de Sedapal y la responsabilidad social?, considerando que la organización publica en su informe anual publicó un estudio sobre el estado de aprobación aquellos servicios, referidos a la imagen que proyecta Sedapal, considerando tarifas, calidad, continuidad, presión, horarios de abastecimiento, atoros, calidad de atención al cliente en Lima y Callao. El último estudio ejecutado en febrero de 2016, evidencia que el nivel de satisfacción general es del 60%, donde la imagen de la empresa se encuentra posicionada en un 72% y un porcentaje mínimo considera las tarifas elevadas en un 42%. Situación que no se refleja en los medios de comunicación (reportes periodísticos, foros, páginas web y redes sociales), donde los usuarios manifiestan su descontento por la mala gestión del servicio, por cobros excesivos, demora en la instalación de un medidor, rotura de tuberías, demora en reparaciones en las vías, entre otros.

La organización SEDAPAL fue creada por el Decreto Legislativo N° 150 de 1981. Tiene como fin el prestar los servicios de agua potable y alcantarillado con la finalidad de satisfacer las necesidades del usuario.

Sedapal es una empresa estatal, que brinda los servicios de agua y alcantarillado a todo Lima Metropolitana y Callao, dentro de sus funciones está brindar un servicio de calidad y es regulada y Fiscalizada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), que fue creada en el año 1992, y es quien crea las tarifas de saneamiento en el país.

La misión es:

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, brindando un eficiente servicio de agua potable, recolección y disposición final de aguas servidas a satisfacción de nuestros clientes, preservando el equilibrio del ecosistema, estimulando la creatividad individual e identificación corporativa, con una apropiada tecnología, alcanzando niveles de productividad y rentabilidad que

nos permita un desarrollo auto sostenido e identificando nuevas oportunidades de negocio.

La visión:

Ser la mejor Empresa de Servicio de Latinoamérica. Los servicios de saneamiento de *SEDAPAL* desarrolla diversos procesos que inciden en la calidad de servicio, las actividades presenciales tienen mayor importancia en la percepción de la calidad, que es condicionada por las opiniones de líderes y los medios de información.

Los eventos coyunturales también influyen en la calificación que los clientes tienen de Sedapal, tanto los clientes como los no clientes tienen una opinión negativa, que se fundamenta precisamente en los procesos de contacto. Los procesos que más impactan en la satisfacción se desarrollan en las áreas comerciales y operacionales, pero tienen su origen en la debilidad de las diversas áreas de la empresa.

Los procesos en los cuales el cliente participa o es afectado, son fuente potencial de reclamos y malestar relacionados a lectura del medidor, facturación y cobranza. Estos procesos reciben poca atención al momento de asignar recursos. Dentro de los objetivos estratégicos la organización plantea: “Un constante abastecimiento del servicio e buena calidad para lo cual el usuario se sienta conforme con lo brindado por la” (Sedapal).

La literatura referencia gran cantidad de trabajos enfocados en la medición de la calidad del servicio en los establecimientos, pero muy poca aborda el tema de la gestión que se realiza para generar calidad en el servicio. Es así que la investigación realizada es de tipo descriptivo, dada la necesidad de iniciar en la búsqueda de características particulares del tema en el sector de agua potable y saneamiento Sedapal.

Para Sedapal, el brindar un servicio de calidad debería de ser un objetivo prioritario, sobre todo porque dispone de un Sistema de Gestión de Calidad implantado, certificado desde hace más de 10 años, que debe de aplicarse a todos los procesos y actividades que se realizan en la organización, donde todas las personas que trabajen compartan un compromiso por la calidad cuya meta última es la satisfacción del usuario del servicio.

El objetivo de la investigación fue identificar como la gestión del servicio se relaciona en la responsabilidad social de Sedapal.

Para el desarrollo de la investigación, trabajamos bajo un enfoque cuantitativo no probabilístico, empleando métodos descriptivos. El enfoque de investigación se puede clasificar como: Aplicativa, transversal, descriptiva, con el uso de fuentes primarias, de paradigma cuantitativa, y por su naturaleza se empleó un cuestionario compuesto por 23 reactivos, que se aplicó a trescientos (300) usuarios del servicio, que residentes de Barranco, Chorrillos y Santiago de Surco, que realizan trámites y procedimientos administrativos en las oficinas Sedapal, del centro de Servicios de Surquillo (Av. Angamos Este 1450) en el área de atención al cliente en el local de Sedapal; el método fue ex postfacto, transversal y no experimental. En la presente investigación se puede observar que se encuentra dentro de la metodología no experimental, debido a que no se manipularon las variables gestión de la calidad del servicio en la responsabilidad social.

1.4.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión del servicio de Sedapal con la responsabilidad social? Sede de Surquillo -Periodo de análisis: enero del 2017- setiembre del 2017.

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1.

¿Cómo se relaciona la satisfacción del servicio con la responsabilidad social? Sede Surquillo-Periodo de análisis enero del 2017-setiembre del 2017.

Problema específico 2.

¿Cómo se relaciona la medición y facturación con la responsabilidad social en Sedapal sede Surquillo?

Problema específico 3.

¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la responsabilidad social en Sedapal Sede Surquillo?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

La gestión del servicio de SEDAPAL se relaciona significativamente con la responsabilidad social.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1

La gestión del servicio de Sedapal se relaciona significativamente con la responsabilidad social – Sede de Surquillo.

Hipótesis específicas 2

La gestión del servicio en la medición y facturación se relaciona significativamente con la responsabilidad social – Sede de Surquillo.

Hipótesis específicas 3

La gestión del servicio en la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la responsabilidad social – Sede de Surquillo.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Identificar como se relaciona la gestión del servicio de SEDAPAL con la responsabilidad social – Sede de Surquillo.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1.

Identificar cómo se relaciona la satisfacción del servicio con la responsabilidad social en Sedapal sede Surquillo.

Objetivo específico 2.

Determinar cómo se relaciona la medición y facturación con la responsabilidad social en Sedapal sede Surquillo.

Objetivo específico 3.

Establecer cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la responsabilidad social en Sedapal sede Surquillo.

II. Metodología

2.1. Bases teóricas de las variables

2.1.1. Definición conceptual

Definición conceptual de la Gestión del servicio

Teoría de la Gestión: Los representantes principales de esta teoría son Henry Fayol (1949), Gulick & Urwick (1937); Taylor (1911, 1970) y Mooney & Reilly (1931). Estos defensores de la llamada teoría de la gestión son en gran parte prácticos que escriben sus propias experiencias. La teoría de la gestión consiste en su exigencia generalizada. Se recomienda esto para alcanzar la máxima productividad y eficiencia. Pero es obvio que es prácticamente imposible aplicar este postulado a todos los tipos de organizaciones, así como a todas las partes de una misma organización. Además, los factores externos a la organización contribuyen en gran medida a determinar la naturaleza, el grado y las posibilidades de la especialización que puede llevarse a cabo dentro de una organización; estos factores son la clase y calidad del personal que trabaja en la organización, la disponibilidad de este personal en el mercado de trabajo, las restricciones impuestas por los convenios sindicales, la legislación laboral e incluso el medio ambiente cultural en que trabaja la organización.

Según la teoría de la gestión, la autoridad, el mando y el poder de decisión sólo puede concebirse dentro de un sistema de puestos jerárquico, al que se reduce también el poder de decisión y de disposición.

Según Berry (1994) expresa que:

La calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, presenten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente (p.97)

Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones

Definición operacional.

La gestión de calidad es una decisión estratégica que requiere de compromiso de todos los que trabajan en la organización, área de comunicaciones, prestación de servicios y satisfacción de los usuarios que fueron medidas a través de un cuestionario de escala politómica.

2.1.2. Responsabilidad social**Definición conceptual.**

De esta forma, los grupos de interés han ido presionando hasta transformar progresivamente los valores y perspectivas de la actividad empresarial. Hoy en día, los empresarios están cada vez más convencidos de que el éxito comercial y los beneficios duraderos para sus accionistas no se obtienen únicamente con una maximización de los beneficios a corto plazo, sino con un comportamiento orientado por el mercado, pero responsable.

La RSE implica que las empresas intenten ofrecer de manera eficaz, ética y ecológica los productos y servicios que los consumidores necesitan y desean. Se espera que las empresas que establecen relaciones duraderas con sus clientes, centrando toda su organización en la comprensión de lo que estos desean y ofreciéndoles una calidad, seguridad, fiabilidad y servicio superiores, obtengan mayores beneficios

Rusu (2011) afirma que: la definición operacional “define el conjunto de procedimientos, actividades, operaciones para medir o recolectar datos con respecto a una variable” (p. 24).

Definición operacional.

Las acciones de la empresa tomadas en medida del beneficio del ciudadano y/o clientes de Sedapal, en donde abarcan tres componentes como compromisos éticos, políticas de calidad y políticas de comunicación e información que fueron medidas a través de un cuestionario de escala dicotómica.

Tabla 1

La variable gestión del servicio se desgrega en:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles e Rangos
Satisfacción del servicio	Capacidad de respuesta	de 1 a 7	1. Nunca	19-20
	Fiabilidad		2. Casi Nunca	16-18
	Empatía		3. Pocas veces	(Alto)
	Tangibles		4. Casi siempre	
	Confiabilidad		5. siempre	
	Seguridad			
Medición y facturación	Factura oportuna			11-15
	Factura precisa	8 a 10		(Medio)
	Factura amigable			
Capacidad de respuesta	Información oportuna			
	Información suficiente			
	Información comprensible			7-10
	Información precisa (sin errores)	11 a 20		0-6 (Bajo)
	Información accesible por diferentes medios			

Tabla 2

La variable responsabilidad social se disgrega en:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Compromiso ético	Empresa humana	1 a 7	1. Nunca	19-20
	Agua de calidad		2. Casi Nunca	16-18
	Acciones de RS		3. Pocas veces	(Alto)
	Medio ambiente		4. Casi siempre 5. siempre	
Políticas de calidad	ISO 9001	8 a 10		11-15
	Sello de Calidad			(Medio)
	Política de calidad			
	Gestión de calidad			
Políticas de información y comunicación	Redes sociales	de 11 a 20		7-10
	Procedimientos de atención web			0-6
	Procesos de reclamaciones			(Bajo)

.2.3. Metodología

Es hipotética deductiva. En el capítulo dos se explica a profundidad la metodología de la investigación que se utilizó, Se exponen las razones de la elección del tipo de investigación para abordar el tema de la gestión del servicio en la responsabilidad social de SEDAPAL También, se habla acerca del diseño de la investigación seleccionado, empleado como estrategia metodológica, estrategias para la prueba de hipótesis, población y muestra de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de información.

Para el método cuantitativo el tipo de investigación es de tipo no experimental transversal. Se detallan las razones de la muestra adoptada y compañía donde se efectuó la aplicación del instrumento. Posteriormente se especifican los procedimientos para la recolección y codificación de datos y el análisis de los mismos. Bajo el enfoque de investigación de Sierra (2008) esta investigación se puede clasificar como:

Tabla 3: enfoque de la investigación

Enfoque de Finalidad:	Aplicativa (busca resolver un determinado problema).
Enfoque temporal:	Transversal (investigación indicada como irrepitable), exposfacto y longitudinal.
Enfoque de profundidad:	Es explicativa y descriptiva (menciona a la población).
Enfoque de fuentes:	Es primaria (los acontecimientos se recolectan mientras se investiga).
Enfoque de carácter:	Llama también cuantitativa (información proporcionada, es numérica).
Enfoque de naturaleza:	Son las encuestas (información observable por vivencias) Cuestionario, y observaciones del participante.
Enfoque de marco:	Llamada de campo (estudia el problema en su órbita neutral).

Sierra, R. (2008). Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios. Madrid. P.82.

2.4. Tipo de estudio

Descriptivo - Los estudios descriptivos son aquellos que estudian situaciones que ocurren en condiciones naturales, más que aquellos que se basan en situaciones experimentales. Por definición, los estudios descriptivos conciernen y son diseñados para describir la distribución de variables, sin considerar hipótesis causales o de otro tipo.

Se usará este tipo de estudio para determinar los problemas que existen en la empresa SEDAPAL relacionado a la gestión del servicio en la responsabilidad social.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación descriptiva es:

El propósito de la investigación descriptiva es la información que se recopila a través descriptiva investigación y responde a preguntas de quién, qué, dónde, cómo y cuándo. Además, esta información responde a preguntas de diferentes situaciones, y es apropiado cuando la investigación se centra en la descripción de las características de, situaciones, acontecimientos y acciones (p.48)

Se usará este tipo de estudio para determinar los problemas que existen en la empresa SEDAPAL relacionado a la gestión del servicio en la responsabilidad social.

Correlacional – Se trata de una investigación en donde se buscará medir las variables y conocer la relación que las une hablando estadísticamente, con el objetivo de llegar a conclusiones claras.

2.5. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio, ya que se observó al fenómeno en su contexto natural para analizarlo.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) es no experimental ya que en su propuesta señalaron que “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, “se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 149).

Respecto a la utilidad de este tipo de investigación, señala que la utilidad principal es conocer cómo se puede comportar el concepto de gestión del servicio en la responsabilidad social. Si dos variables están relacionadas, y se conoce la

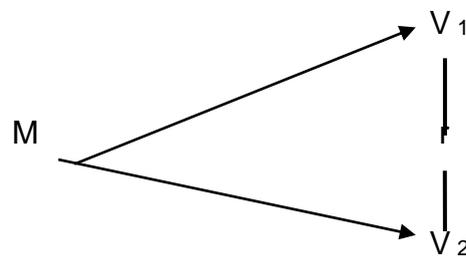
magnitud de su asociación, es posible predecir el valor aproximado de una variable, al saber qué valor tiene la otra; para un universo determinado. Si no existe relación quiere decir que entre los conceptos o variables fluctúan sin seguir un comportamiento sistemático entre sí.

Es transversal ya que su propósito es “describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010).

Desde la perspectiva de su alcance es de corte transversal porque las variables: gestión del servicio de SEDAPAL en la responsabilidad social, se observan como son; es decir no se generan situaciones, ni son provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza.

Los diseños transversales recolectan datos en un determinado momento y en tiempo único. Su fin es la descripción de las variables y analizar la incidencia e interrelación en un momento dado.

Gráficamente se denota:



Donde:

V₁: Gestión del servicio

V₂: Responsabilidad social

M: Muestra de participantes.

r: relación

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población de estudio

Es el conjunto de personas, cosas o fenómenos sujetos a investigación, que tienen algunas características definitivas. Ante la posibilidad de investigar el conjunto en su totalidad.

Hernández et al (2010), manifiesta lo siguiente: “la muestra es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc; en la cual se recolectarán los datos, que sea representativo de la población para la presente investigación” (p.87).

1.6.2. Muestra de estudio

Es una parte del universo, la cual debe tener las mismas características del universo en su totalidad, ya que es representativa de este.

Una selección de la muestra es subjetiva, de acuerdo con Hernández et al. (2010), “una la muestra se elige cuando el investigador tiene conocimiento acerca de lo que va a ser investigado, y el investigador elige esa muestra debido a la creencia de que estas personas proporcionarán la información más valiosa” (p.78).

Con el fin de recopilar valiosa información para los datos empíricos de esta investigación, se optó por emplear la muestra no probabilística, y de carácter direccional, que estuvo definida por treientos (300) usuarios del servicio, que realizan procedimientos administrativos en las oficinas SEDAPAL, del centro de Servicios de Surquillo (Av. Angamos Este 1450) en el área de atención al cliente en el local de SEDAPAL.

Debido a la naturaleza del trabajo de investigación se ha designado que la muestra sea no probabilística

Para poder hallar la muestra utilizamos la siguiente formula:

$$N = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

- N: Tamaño de la población. (815)
 Z: Grado de confianza que se establece (1.96)
 E: Error absoluto o precisión de la estimación de la proporción (0.5)
 P: Proporción de unidades que poseen el atributo de interés. (0.5)
 Q: Resto aritmético de P. (0.4)
 n: Muestra (300)

Reemplazamos valores

$$N = \frac{(815 \cdot 1.96)^2 (1 - 0.06)}{(815 - 1) \cdot 0.05 + 1.96 \times 0.06 (1 - 0.6)}$$

$$n = 300 \text{ Usuarios del servicio}$$

2.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.1.1. Fuentes primarias: Para alcanzar los objetivos que persigue la investigación se recurrirá a la literatura disponible, también se empleará la técnica cuantitativa del cuestionario debido a que, para fines del presente, se requiere una aproximación cuantitativa que respalde los resultados.

2.1.2. Herramientas: Cuestionario, y observaciones de participante.

2.1.3. Observación: Este método consiste en adquirir información por medio de la observación visual

La observación participante se utiliza ampliamente en el campo de las ciencias sociales. Es un método, que por lo general se asocia con estudios de campo etnográfico, donde un investigador entra en un sitio de campo para sumergirse en los fenómenos sociales que desean estudiar.

La observación participante es un modo especial de observación en la que usted no es más que un observador pasivo. En su lugar se puede suponer una variedad de roles dentro de una situación estudio de casos y de hecho puede participar en los eventos siendo estudiado (Yin, 1981, p. 87).

Para la medición de la gestión del servicio de SEDAPAL en la responsabilidad social se aplicó un cuestionario que fue adaptado a partir de las diversas fuentes bibliográficas consultadas. Para ello, también se consiguió la autorización por parte de las autoridades de la SEDAPAL, quienes de igual forma realizaron observaciones en cuanto a las dimensiones a considerar y los reactivos

que integrarían el instrumento. Rojas (2000), en el libro guía para realizar investigaciones sociales, define “el cuestionario como el instrumento que se utiliza para recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, por ejemplo: datos generales, opiniones, sugerencias o respuestas que se proporcionen a preguntas formuladas sobre los diversos indicadores que se pretenden explorar a través de este medio (p.32) en este caso se aplicó el cuestionario al cliente externo (usuario del servicio) de Sedapal, de esta forma se intentará obtener una percepción directa de la problemática en la atención. El cuestionario final consistió en 24 reactivos, agrupados en dimensiones o categorías (según corresponda) orientados a medir las variables gestión del servicio de Sedapal en la responsabilidad social. El cuestionario se realizó para la medición de las variables a través de los componentes de los índices. Incluyó 5 alternativas de respuesta de la escala de Likert con las valoraciones que se muestran en la tabla 1. La información se recolectó mediante la interacción directa entre los encuestados; en este proceso participaron 300 usuarios del servicio de Sedapal.

Tabla 4: Escala propuesta

Calificación	Valoración
5	Siempre (Muy bueno)
4	Casi siempre (Bueno)
3	Pocas veces. (Medianamente de acuerdo)
2	Casi nunca (Deficiente)
1	Nunca (Malo)

Fuente propia

2.2. Métodos de análisis de datos

Para analizar y procesar la información de la presente investigación se procedió de la siguiente manera:

2.6.1. Codificación de la información: La codificación fue el proceso de enumerar cada una de las preguntas del cuestionario y en base a esto se facilitó el proceso de tabulación de los datos obtenidos. En el procesamiento y análisis de la información se procedió a revisar y analizar toda la información recolectada.

2.6.2. Tabulación de la Información: La tabulación de datos se la realizó a través del programa Excel, lo que nos permitió verificar las respuestas e interpretar de mejor manera los resultados de la investigación.

2.6.3. Graficar: Para la presentación de los resultados se utilizó gráficas de barras.

2.6.4. Análisis estadístico: El análisis los datos se realizó por medio de porcentajes que nos permitió interpretar los resultados obtenidos. En nuestra investigación utilizamos el promedio ponderado y porcentaje acumulado (Estadística inferencial).

2.3. Aspectos éticos.

La investigación involucra recolección de datos de personas, acerca de las personas (Punch, 2005, citado por Creswell, 2009). Los investigadores necesitan proteger a los participantes en la investigación: desarrollar una relación de confianza con ellos; promover la integridad de la investigación (Creswell, 2009).

Las consideraciones éticas tomadas respecto del problema de investigación fue la de no excluir a los participantes o marginarlos del estudio de acuerdo con la muestra determinada. Respecto del propósito de investigación, las consideraciones éticas fueron la de explicar a las personas seleccionadas (Clientes/Usuarios del servicio), objeto de estudio cuáles eran los objetivos y alcances de la investigación, dejando siempre en claro que los datos recopilados serían utilizados con fines solamente académicos y de investigación.

Durante la fase de análisis e interpretación de los datos, cada uno de los cuestionarios fue numerado para garantizar la confidencialidad y anonimato de los participantes.

Como la investigación busca recoger datos relacionados con las percepciones, opiniones y creencias de las personas, es importante tomar algunas medidas para

asegurar que la participación en el estudio no tenga efectos adversos en la vida privada y social. En el presente estudio, se le facilitó el contacto telefónico y la dirección de correo electrónico del investigador a fin de poder contactarse para cualquier tipo de consulta. Los participantes formaron parte del estudio en forma voluntaria, firmaron una nota de consentimiento para tal hecho.

La investigación mantendrá la transparencia en todos los datos que se recopile, contemplando los valores que están dentro de la ética profesional.

Compromiso a través del cumplimiento del plan establecido para llevar a cabo la presente investigación.

Transparencia, no se omitirá ni de igual manera manipulará el resultado que emita la presente investigación.

Honestidad en los resultados de la investigación reflejarán el fiel trabajo de la tesis.

III. Resultados

1.1 Presentación de análisis y resultados descriptivos

Resultados descriptivos.

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información, se procedió a tabular, analizar e interpretar los resultados. Para una fácil comprensión se elaboró tablas y gráficas en las que se detallan de una manera clara todas las cifras relevantes, como son: el número de encuestas aplicadas y los porcentajes. Por cuanto a la información que arrojará, será la que indique las conclusiones a las cuales llega la investigación por cuanto mostrará la relación entre la gestión del servicio de SEDAPAL en la responsabilidad social.

3.1.1 Gestión del servicio

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la gestión del servicio de SEDAPAL de la zona Sur de Lima, 2016.

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	Baja	17-23	155	51,7
	Media	24-30	101	33,7
	Alta	31-38	44	14,7
	Total		300	100,0

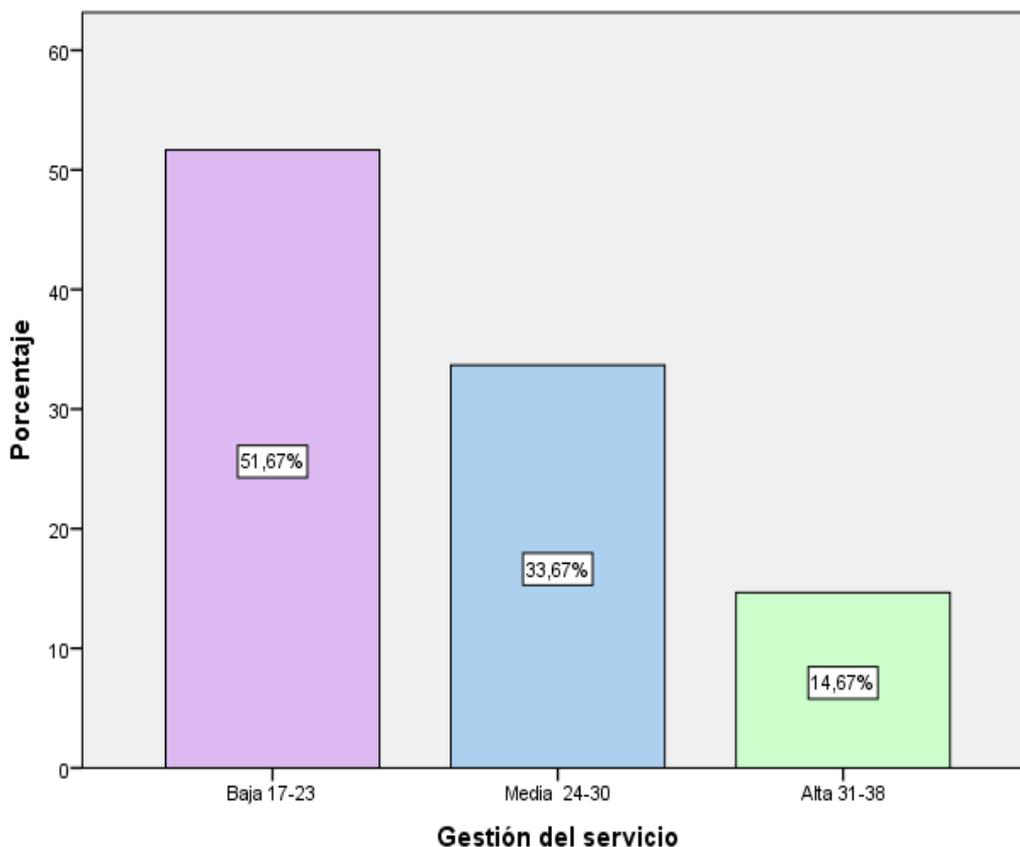


Figura 1. Niveles de la gestión de servicio de Sedapal 2016.

Descripción.

De acuerdo con los resultados de la tabla 4 (figura 1), 155 de los usuarios que representa el 51,7% de los encuestados consideran la gestión del servicio: baja, mientras que 101 que representa al 33,7% consideran como de calidad media y solo 44 sería el 14,7 % como un nivel alto en la gestión del servicio de Sedapal.

3.1.2 Gestión del servicio por dimensiones

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la gestión de calidad por dimensiones en el servicio de SEDAPAL de la zona sur de Lima, 2016.

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Satisfacción de servicio	Baja	7-10	181	60,3
	Media	11-14	75	25,0
	Alta	15-18	44	14,7
Medición y facturación	Baja	4-5	137	45,7
	Media	6-7	106	35,3
	Alta	8-10	57	19,0
Capacidad de respuesta	Baja	5-6	75	25,0
	Media	7-8	125	41,7
	Alta	9-11	100	33,3

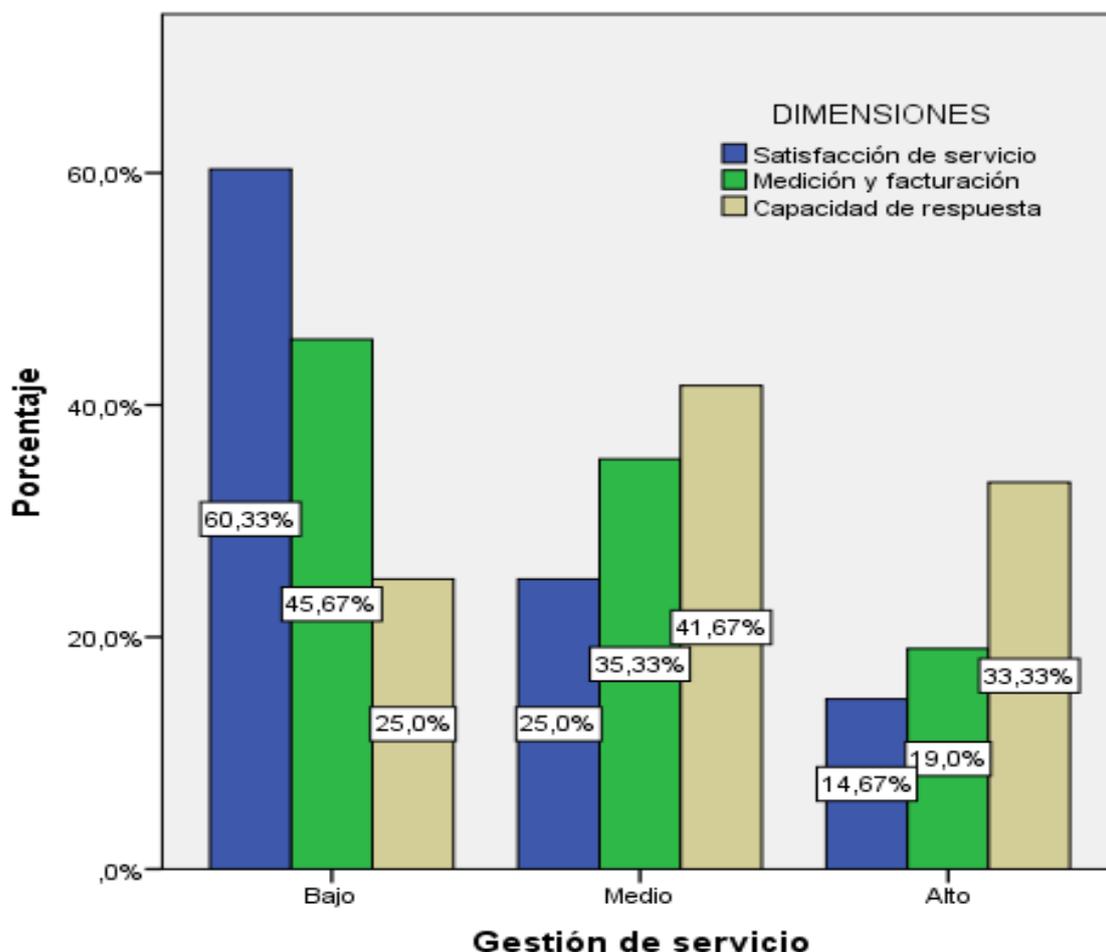


Figura 2. Niveles de la gestión de servicio por dimensiones de SEDAPAL

Descripción.

De acuerdo con los resultados de la tabla 5 y la figura 2, se aprecia que en la dimensión de Satisfacción del servicio el 60,33% de los encuestados señalan que tiene un nivel bajo de gestión de calidad, mientras que el 25% señala un nivel medio y el 14,57% un nivel alto. Por otro lado, en la dimensión de Medición y facturación se aprecia que el 45,67 señala que existe un nivel bajo de gestión de calidad, mientras que el 35,33% un nivel medio y el 19,0% un nivel bajo. Asimismo, con la dimensión de Capacidad de respuesta se puede apreciar que el 25,0% señala que tiene un nivel bajo de gestión de calidad, mientras que el 41,57% un nivel medio y el 33,33% un nivel bajo.

3.1.3 Responsabilidad social

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la responsabilidad social del servicio de SEDAPAL de la zona sur de Lima, 2016.

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	Poco responsable	13-18	138	46,0
	Responsable	19-24	136	45,3
	Muy responsable	25-31	26	8,7
	Total		300	100,0

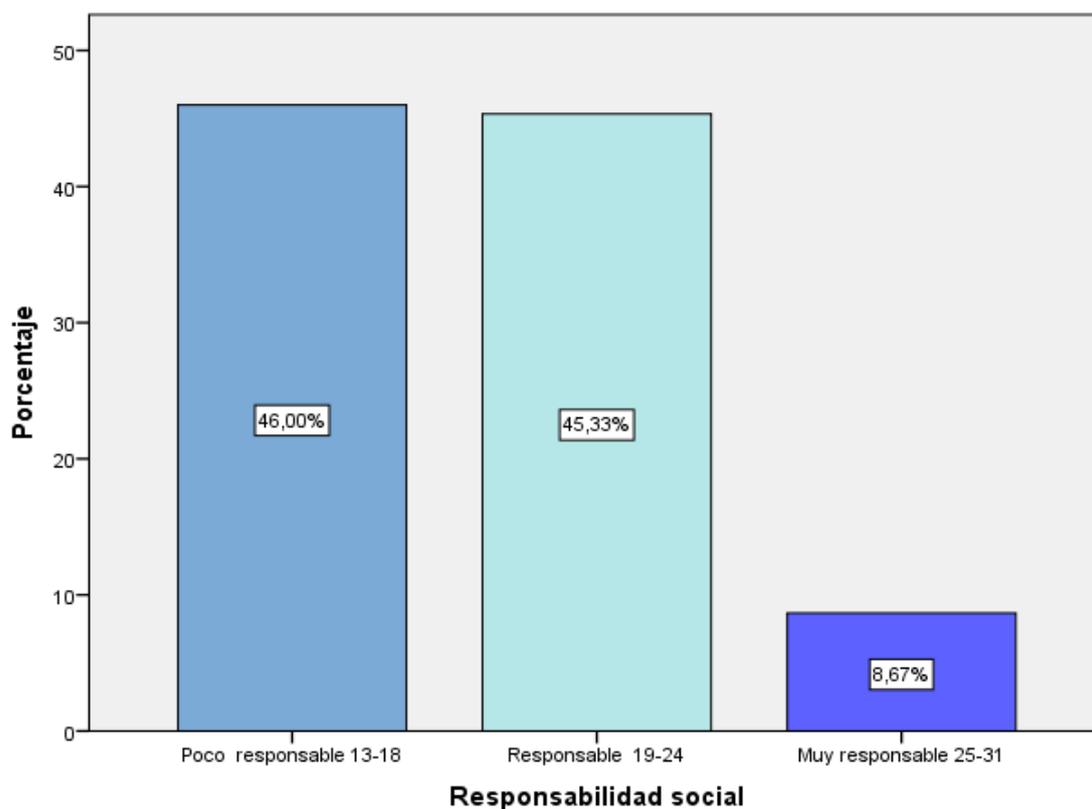


Figura 3. Niveles de la responsabilidad social de SEDAPAL en la zona Sur de Lima, 2016.

Descripción.

De acuerdo con la tabla 4 y la figura 1, 138 de los usuarios que representan el 46,0% de los encuestados señalaron la Poca responsabilidad social de Sedapal de la zona Lima Sur, mientras que 136 que representa el 45,3% lo considera como responsable y solo 26 que sería el 8,7% lo señalaron como muy responsable.

3.1.4 Responsabilidad social por dimensiones

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la responsabilidad social por dimensiones del servicio de Sedapal de la zona sur de Lima, 2016.

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje válido
			(fi)	(%)
Compromisos éticos	Poco responsable	5-7	172	57,3
	Responsable	8-10	115	38,3
	Muy responsable	11-13	13	4,3
Política de calidad	Poco responsable	4-5	89	29,7
	Responsable	6-7	185	61,7
	Muy responsable	8-9	26	8,7
Políticas de comunicación e información	Poco responsable	4-6	199	66,3
	Responsable	6-7	88	29,3
	Muy responsable	10-12	13	4,3

Descripción.

De acuerdo con los resultados de la tabla 7 y la figura 4, se aprecia que en la dimensión de Compromisos éticos en un 57,30% de los encuestados señala que existe un nivel poco responsable, mientras que el 38,30% señala un nivel responsable y el 4,3% se encuentra en nivel muy responsable. Por otro lado, en la dimensión de Políticas de calidad se aprecia que el 29,67% señala que existe un nivel poco responsable en la responsabilidad social, mientras que el 61,67% un nivel responsable y el 29,33% un nivel muy responsable. Asimismo, en la dimensión de Políticas de comunicación e información el 66,3% señalan un nivel poco responsable, mientras que el 29,3% un nivel responsable y el 4,3% un nivel muy responsable.

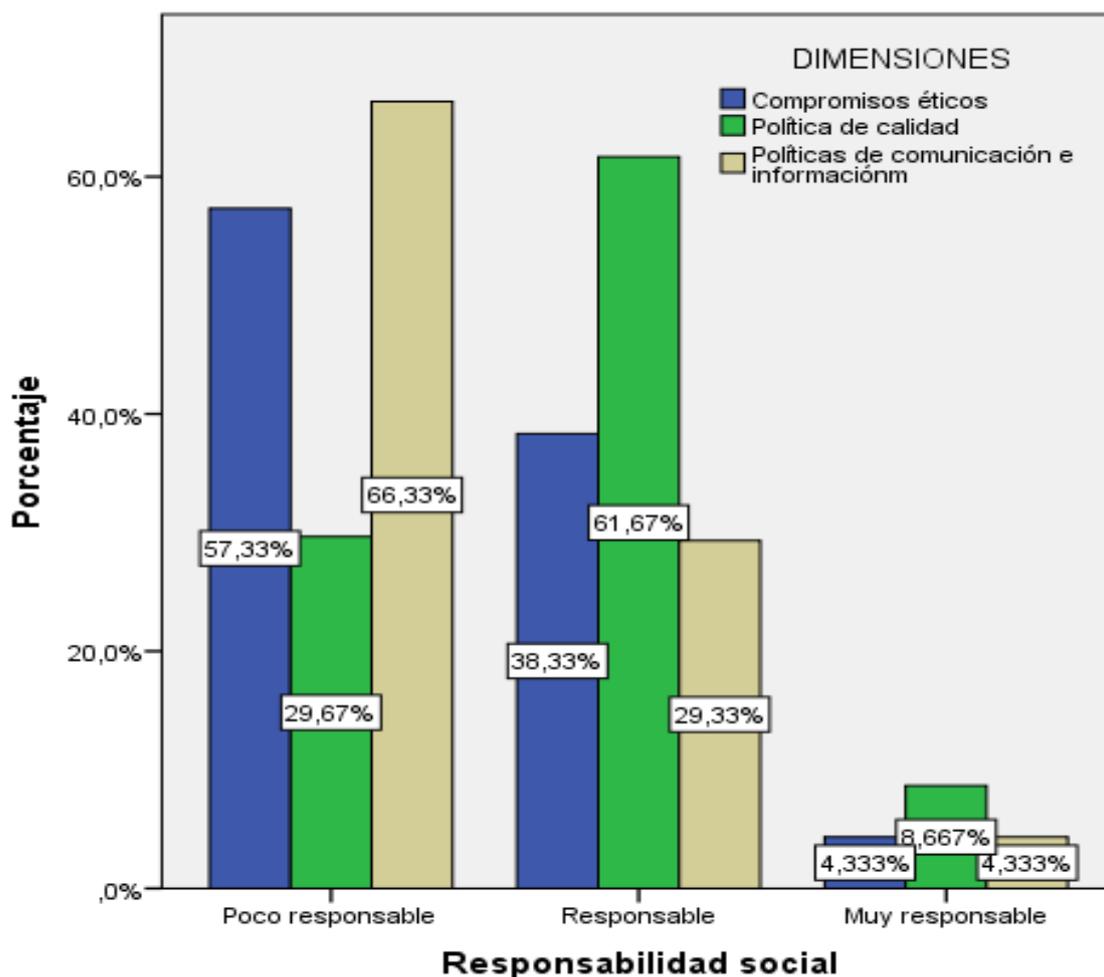


Figura 4. Niveles de la responsabilidad social por dimensiones de Sedapal

3.2 Resultados correlacionales

3.2.1 Gestión de calidad y responsabilidad social

H0. La gestión del servicio de SEDAPAL no se relaciona significativamente con la responsabilidad social- Sede de Surquillo.

H1. La gestión del servicio de SEDAPAL se relaciona significativamente con la responsabilidad social- Sede de Surquillo.

Tabla 8*Prueba de correlación entre la GC y RS del servicio de SEDAPAL*

Correlaciones		Gestión de calidad	Responsabilidad social
Rho de	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,535**
		N	300
Spearman	Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	,535**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	300

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción.

De acuerdo a los resultados de la tabla 8 el coeficiente de correlación de 0,535 indica una correlación moderada y el p valor de 0,000 menor que 0,01 ($p: ,000 < \alpha ,01$) permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que la gestión del servicio de SEDAPAL se relaciona significativamente en la responsabilidad social- Sede de Surquillo.

3.2.2 Satisfacción del servicio y responsabilidad social**Tabla 9**

Prueba de correlación entre la satisfacción del servicio y la responsabilidad social del servicio de la zona sur de Lima, 2016.

Correlaciones		Satisfacción del servicio	Responsabilidad social
Rho de	Satisfacción del servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,428**
		N	300
Spearman	Responsabilidad social	Coeficiente de correlación	,428**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	300

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción. De acuerdo a los resultados de la tabla 9 el coeficiente de correlación de 0,428 indica una correlación moderada y el p valor de 0,000 menor que 0,01 ($p: ,000 < \alpha ,01$) permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que la gestión del servicio de SEDAPAL se relaciona significativamente en la responsabilidad social- Sede de Surquillo.

3.2.3 Medición y facturación y responsabilidad social

Tabla 10

Prueba de correlación entre la medición - facturación y la responsabilidad social del servicio de SEDAPAL

Correlaciones			Medición y facturación	Responsabilidad social
Rho de	Medición y Facturación	Coefficiente de correlación	1,000	,454**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	300	300
Spearman	Responsabilidad social	Coefficiente de correlación	,454**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	300	300

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción

De acuerdo a los resultados de la tabla 9 el coeficiente de correlación de 0,454 indica una correlación moderada y el p valor de 0,000 menor que 0,01 ($p: ,000 < \alpha ,01$) permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que la gestión del servicio de SEDAPAL se relaciona significativamente en la responsabilidad social.

3.2.4 Capacidad de respuesta y responsabilidad social

Tabla 11

Prueba de correlación entre la capacidad de respuesta y la responsabilidad social del servicio de Sedapal de la zona sur de Lima, 2016.

Correlaciones			Capacidad de respuesta	Responsabilidad social
Rho de	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,536**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	300	300
Spearman	Responsabilidad social	Coefficiente de correlación	,536**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	300	300

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción

De acuerdo a los resultados de la tabla 9 el coeficiente de correlación de 0,536 indica una correlación moderada y el p valor de 0,000 menor que 0,01 ($p: ,000 < \alpha ,01$) permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que la gestión del servicio de SEDAPAL se relaciona significativamente en la responsabilidad social.

IV. Discusión

Discusión

En este capítulo del trabajo de investigación se realiza el análisis de discusión de los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento de medición elaborado; con el propósito de contrastar el presente estudio con otras investigaciones, se realiza la siguiente discusión de resultados; relacionados a la variable gestión del servicio de Sedapal en la responsabilidad social; se puede concluir, que la escala propuesta para medir la Gestión del Servicio de Sedapal desde la perspectiva de los usuarios, presenta un buen grado de fiabilidad, validez y dimensionalidad. Esto es especialmente relevante, considerando que actualmente en la organización no se han desarrollado escalas de gestión del servicio que cumplan estas condiciones.

Por otro lado, Royo (2007), en su tesis “La responsabilidad social empresarial, oportunidad de mejora interna de gestión, ventaja competitiva, diferenciación y reputación de medianas y pequeñas empresas”, llegó a la conclusión que un 80% de los encuestados manifestó la importancia de que el personal reciba una capacitación constante, mientras que el 20% señaló que se deberían de aplicar nuevos formatos de atención al público, indicando plantear la gestión del servicio como un factor clave del éxito y está dada con el compromiso, interés y voluntad hacia el usuario. Nuestra investigación concluye de que en el primer objetivo específico, se puede apreciar que la gestión del servicio, relacionado a la satisfacción del servicio, es valorado en un 60.3%, el cual que pertenece al rango bajo moderado, con una escala de calificación de 11 a 15.- entre la fiabilidad del servicio, referida a la capacidad de los trabajadores a la hora de ejecutar un servicio confiable; empatía referida a la atención personalizada que ofrecen los trabajadores de la EPS a los usuarios; confiabilidad, seguridad, referida a la capacidad intelectual y al trato de los trabajadores con los clientes.

Asimismo, Vargas (2006), en su tesis “Responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de los consumidores”, cuyos resultados fueron que un 67.5% de los usuarios opinan que una tarifa estandarizada y confiable genera fidelidad y confianza, mientras que el 70% indica que una factura emitida en el tiempo establecido provoca bienestar en el usuario; resultados que tienen coincidencia con la presente investigación, ya que se aprecia que la gestión del

servicio, relacionado a la medición y facturación; es valorado por el usuario en un 45,67%, que pertenece al rango bajo moderado, en una escala de calificación de 11 a 15. La planificación estratégica que actualmente realiza Sedapal, constituye una herramienta para analizar y medir debilidades (relacionada a la factura oportuna), incluyendo también metas y objetivos para el área comercial operativa; pierde así eficiencia y eficacia en los procesos, credibilidad y orientación al cliente, tanto en el aseguramiento del cumplimiento de las promesas de valor, como las de creación de valor a partir de sus necesidades. Existen inconvenientes que son tratados como indicadores, tales como una entrega oportuna del recibo, que no cuente con errores y sobre todo que cualquier usuario pueda entender lo que señala el recibo de agua potable. Es por ello que Sedapal debe de contar con mecanismos de comunicación e información que brinden una asesoría constante a los usuarios para manejar información concreta y así evitar cualquier incidente con la EPS.

Con relación a la investigación desarrollada por Valdés (2007), en sus tesis “Evolución del concepto de calidad en industria, centro para la calidad total y la competitividad”, cuyos resultados fueron que los usuarios buscan encontrar predisposición de los empleados a la hora de brindar una asesoría con respecto a un producto o servicio, dando como resultado que el 80% de los usuarios encuestados indica que mientras reciban una buena atención por parte del personal de una entidad la empresa ganará prestigio, mientras que el 60% agrega que es importante que las empresas deben de brindar la información clara y precisa para una mejor atención; resultados similares a nuestra investigación, en donde se aprecia que en la variable gestión del servicio relacionada a la capacidad de respuesta; considerando que la capacidad de respuesta se refiere a la predisposición por parte de los empleados para apoyar a los usuarios con respecto a sus inconvenientes con el servicio y así crear una mayor dimensión calidad de servicio en la EPS, se aprecia la distribución de los promedios ponderados y los correspondientes valores porcentuales de los respectivos índices de información oportuna, suficiente, comprensible, precisa (sin errores) y accesible; se aprecia que la Gestión del servicio, relacionado a la capacidad de respuesta, es valorado en un 41,57%, que pertenece al rango bajo moderado, en

una escala de calificación de 11 a 15, siendo importante resolver las incidencias con rapidez y eficacia, además que toda empresa debe de estar preparada e incluso anticiparse a los posibles problemas, saber responder a las preguntas y reaccionar ante los imprevistos presentados para cumplir y superar las expectativas de los usuarios.

También se consignó el aporte de Mejía (2006) con su tesis “Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad”, en donde concluye que la satisfacción se basa en la percepción y expectativas de los clientes, esto es importante para conocer que necesitan los usuarios y los consumidores; sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos y es difícil medir las expectativas, dando como resultado de la encuesta que el 65% de los usuarios señalan que si se una empresa cumple con los estándares de calidad será recordada fielmente por sus clientes, mientras que el 86% agrega que la empresa que desarrolle nuevos mecanismos atención para el usuario tendrá un mayor posicionamiento en el mercado; resultados similares a nuestra investigación, en donde se aprecia que la responsabilidad social relacionada a políticas de calidad, en donde se aprecia la distribución de los promedios ponderados y los correspondientes valores porcentuales de los respectivos índices de ISO 9001, sello de calidad, política de calidad, gestión de calidad; como modelos y guías para desarrollar la gestión de calidad en la responsabilidad social. Las políticas de calidad implementadas por SEDAPAL, son valoradas en un 61.67%, que pertenece al rango bajo moderado, en una escala de calificación de 11 a 15. Es importante que las empresas busquen priorizar la calidad como pilares de una organización y dejar a un lado las ganancias económicas, ya que las acciones de responsabilidad social generarán mayor compromiso del usuario con la empresa.

V. Conclusiones

Conclusiones

Conclusión 1.

De acuerdo a los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastados con las teorías correspondientes de cada dimensión, se evidencia que existe relación entre de la Gestión del servicio de SEDAPAL y la responsabilidad social, los resultados de análisis evidencian que la gestión del servicio se relaciona significativamente con la responsabilidad social con un promedio porcentual significativamente alto con un el coeficiente de correlación de 0,428; por tanto, se acepta la hipótesis de trabajo (H1) y rechazamos la hipótesis nula (Ho).

Las conclusiones de la investigación están en línea con otros estudios de gestión del servicio, en los cuales también se ha destacado una clara importancia de los aspectos del servicio asociados a la conducta de los empleados de la organización. Por otra parte, se puede destacar que SEDAPAL, da poca importancia a la gestión del servicio asociada a la conducta de las personas que trabajan en ella. Es valorado por los usuarios con un rango bajo moderado. Concordante con la conclusión general presentamos las siguientes conclusiones específicas

Conclusión 2.

En el primer objetivo específico: relacionado a Identificar la relación de la gestión del servicio en la satisfacción del servicio con la responsabilidad social - Sede de Surquillo; se evidencia que no se llevó adecuadamente la gestión del servicio, relacionada a la satisfacción, por la falta de personal adecuado, y planificación para establecer una buena organización, con liderazgo. Se evidencia falta de compromiso de los colaboradores en el logro de objetivos, además de un buen sistema de control, para verificar las

actividades de la organización. Los resultados de análisis evidencian que la satisfacción del servicio es valorada en un promedio del 60.3% (que pertenece al rango bajo moderado) relacionado con la fiabilidad, empatía, confiabilidad, seguridad, y elementos tangibles. Teniendo en cuenta que la satisfacción se basa en la percepción y expectativas de los usuarios, esto es importante para conocer que necesitan los usuarios y los consumidores. No se supera las expectativas al 100%.

Conclusión 3.

En el segundo objetivo específico: relacionado a Determinar la relación de la gestión del servicio en la medición y facturación con la responsabilidad social. - Sede de Surquillo; el proceso de medición y facturación, tiene el mayor peso de ponderación debido a que la reducción de costos es una prioridad para el usuario, aunado a la confiabilidad de lectura debido a que es un factor clave tener una tarifa o facturación confiable de los usuarios y no tener errores, se aprecia que la Gestión del servicio, relacionado a la medición y facturación; es valorado por el usuario en un 45,67%, que pertenece al rango bajo moderado. Entre los indicadores destacados por la importancia dada por los usuarios se encuentran la entrega anticipada de la factura, factura sin errores, facilidad de comprensión de la información. No se supera las expectativas al 100%.

Conclusión 4.

En el tercer objetivo específico: relacionado a establecer la relación de la gestión del servicio en la capacidad de respuesta con la responsabilidad social - Sede de Surquillo está referida a la voluntad de los trabajadores de la empresa por atender rápido a los clientes y brindar un servicio de calidad. Desde el punto de vista de la Capacidad de

Respuesta, la investigación arroja que los usuarios no están percibiendo el mejor concepto de este servicio, se ubica en un 41,57%, (rango bajo moderado). La capacidad de respuesta está referida al grado en el que la organización reacciona ante una demanda del cliente. SEDAPAL, no se anticipa a los posibles problemas, ni reacciona ante los imprevistos para cumplir con las expectativas de los usuarios, para mejorar la gestión del servicio. Ello implica una actitud negativa del usuario hacia la organización como lo han conceptualizado en estudios anteriores; (Olorunniwo 2006).

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

Recomendación 1.

Se recomienda a la empresa Sedapal que puedan implementarse criterios de calidad entre la EPS y sus clientes, sobre todo los relacionados a la las facturaciones, atenciones a quejas y reclamos, comunicaciones previas, pagos del servicio y temas operacionales. La escala interpretativa (Anexos) relacionada a los resultados obtenidos sobre el nivel de relación de las variables Gestión del servicio en la responsabilidad social de SEDAPAL, se encuentra en un nivel medio, rango regular en una escala de calificación de 11 a 15. Kotler, F. (2003), “define la satisfacción de la gestión como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p,44) al respecto la gestión del servicio se encuentra influenciada por la satisfacción del servicio, la medición y facturación y el sistema de atención e información, donde la muestra de estudio, consideran que la gestión del servicio, se encuentra en un nivel medio regular, sin llegar al nivel bueno ni excelente.

Recomendación 2.

Se le recomienda a la empresa Sedapal, diseñar, incorporar nuevos indicadores de gestión, actualizar y utilizar los indicadores de gestión ya diseñados. Para Larrea (1991), “la satisfacción del cliente es una parte fundamental para la obtención de la calidad, esto logra una ventaja competitiva para las empresas, donde la única forma de prevalecer en el mercado es enfocándose en los intereses de sus clientes (p.19).

Recomendación 3.

Se le recomienda a Sedapal, crear una cultura de calidad orientada al cliente, ya que la gestión de servicios no será exitosa si no se tiene un compromiso real del equipo de trabajo, por lo cual es muy importante trabajar en el cambio cultural en toda la organización para dar la importancia que merece mostrando los beneficios que puede obtener la organización. Afirma Burney (2003) que “la capacidad de respuesta es otorgarles a los clientes el momento, lugar y forma que ellos deseen y resolver las incidencias con rapidez y eficacia” (p.16).

VII. Referencias

Referencias

- Álvarez J. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Primera edición. Madrid, Ideas propias Editorial.
- Barrett, D. (2009): *Corporate social responsibility and quality management revisited*, *The Journal for Quality & Participation*, vol. 31, pp. 24-30.
- Bon F. (2008). *Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3*. Primera edición. Reino Unido Editorial del Gobierno Británico.
- Borjas, C. (2007). *Responsabilidad Social Empresarial y Desempeño Financiero: un Enfoque Estratégico*. Revista de ciencias empresariales y economía, año 6, 137-146.
- Casadesús, M.; Heras, I. y Merino, J. (2005): *Calidad práctica: una guía para no perderse en el mundo de la calidad*. Madrid, Pearson Educación.
- Carroll, A. (1999) *Responsabilidad social corporativa: Evolución de un concepto definitivo*. *Business & Society*, 38(3), pp. 268-295.
- Creswell, J.W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousands Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Crosby, P.B. (1979): *Quality is free*. Nueva York. McGraw Hill.
- Dejo, F. (2005). *Empresas ante su desafío histórico*. México. Trillas.
- De la Parra J. (2010) Responsabilidad social empresarial como compromiso ético. Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Ciencias Económicas Especialización Gestión del Desarrollo Administrativo. Bogotá, Colombia.
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/472/1/DeLaParraRibero2010.pdf>
- Friedman, M. (1970). *La responsabilidad social de la empresa es aumentar sus beneficios*. *El nuevo York Times Magazine*. Recuperado de <http://www.umich.edu/~thecore/doc/Friedman.pdf>.
- Feigenbaum A. (1991): *Total Quality Control*. Mexico. Ed: McGraw-Hill,

- Garavito, C. (2008). *Responsabilidad social empresarial y mercado de trabajo*. Economía, 31(61), 81-104.
- Hernández J., Fernández M. y Baptista J. (2010) *Metodología de la investigación*. México Quinta edición, Trillas.
- Juran, J.M. (1993): *Manual de control de la calidad*. Madrid. McGraw Hill.
- Martínez A. (2005) *Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud*, México, D.F Editorial El Manual Moderno.
- Mejia M.; Poveda O.; Cañon G. (2006) *Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad*. Bogotá: Edición CYGA. Impresión en LEGIS S.A. Segunda Edición.
- Münch g., L. (1998). *Más allá de la excelencia y de la calidad total*. México: Editorial Trillas S.A.
- Mc Williams, A. and Siegel, D. (2001). *Responsabilidad social corporativa: Una teoría de una firme perspectiva*. Academy of Management, 26(1), p. 117.
- Norero, A. (2000). *Responsabilidad social y relaciones públicas*. Lima, Universidad San Martín de Porres.
- Oscoco A. (2015) Relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (Tesis de Maestría) Lima, Perú.
<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/594638/1/TESIS+FINAL+4.pdf>
- Parast, M; Adams, S.; Jones, E.; Rao, S. y Raghu-Nathan, S. (2006): "Comparing quality management practices between the United States and Mexico", Quality Management Journal, vol. 13, pp. 36-49.
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 29 de enero de 2017, de la fuente: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>.

- Quiñones A. (2008) *Modelo de gestión de la calidad en una empresa pública: SEDAPAL* (Tesis de Maestría) Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. <http://auraquinonesli.com/gestion.pdf>.
- Reyes S. (2014) *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*. (Tesis de maestría), Quetzaltenango, Guatemala, <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>.
- Rodríguez, J.M. (2006) *Responsabilidad Social Corporativa: Filantropía estratégica u otro modelo de empresa*. Revista AECA, nº 74, enero-abril 2006, p. 11-15.
- Rojas, R. (2000). *Guía para realizar las investigaciones sociales*. Ciudad de México: Trillas.
- Royo, T. (2007, noviembre) *La responsabilidad social empresarial. Oportunidad de mejora interna de gestión, ventaja competitiva, diferenciación y reputación de medianas y pequeñas empresas*. Journal DYNA Ingeniería e industria, 82 (8), 445.
- Serna, G. (2006). *Servicio al Cliente. Una nueva visión: clientes para siempre. Metodología y herramientas para medir su lealtad y satisfacción*. Bogotá, 3era Edición. Temas Gerenciales. 3R Editores.
- Sierra, R. (2008). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. Madrid: Thompson.
- Solano, D. (2005). *Responsabilidad Social Corporativa: qué se hace y qué debe hacerse*. (7 ed.). New York: McGraw Hill.
- Terris, D. (2005). *Ethics at work*. Waltham, MA: Brandeis University Press.
- Valdés L. (2007) *Evolución del concepto Calidad en Industria, Centro para la Calidad Total y la Competitividad*. México: McGraw-Hill/Interamericana
- Vargas, J. (2006). *Responsabilidad social empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores*. En: Proyecto GER/05/001, Modernización del Estado, desarrollo productivo y el uso sustentable de los recursos naturales. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Disponible en: <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/5/28375/LC-W-109.pdf> (Consulta: enero de 2017).

- Vargas M. y De Vega, L. (2007) *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. Bogotá, D.C.: Textos universitarios publicados ECOE EDICIONES.
- Visagie, J. C. & Botha, C. J. (1998). *Contextual and empirical approach to social change and social responsibilities*. *Management Decisión*, 36(10), 694-701.
- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Recuperado de http://translate.google.com.mx/translate?hl=es&sl=en&u=http://www.wbcsd.org/&sa=X&oi=translate&resnum=2&ct=result&prev=/search%3Fq%3DWorld%2BBusiness%2BCouncil%2Bfor%2BSustainable%2BDevelopment%252BRSC%26hl%3Des%26rlz%3D1T4GFRC_esMX212MX212%26sa%3DX.
- Yin, R. (1981). *Investigación sobre estudio de casos Diseño Métodos*. London: SAGE Publications.
- Zeithman A. (2002). *Marketing de servicio*. 2da Edición, Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana 2002.

VIII. Anexos

Anexo 1: Artículo científico

TESIS DE MAESTRIA

Gestión del Servicio de Sedapal y la responsabilidad social – zona sur de Lima – 2016

Br. Hans Deave Escudero León

RESUMEN

La presente investigación postulada, identificar como se relaciona la gestión del servicio en la responsabilidad social de SEDAPAL- en la agencia de Surquillo. El estudio se enfoca en los procesos internos de la empresa y, a través de estos, medir la relación de la gestión del servicio, relacionado a la satisfacción del cliente y el manejo de las quejas y sugerencias, como parte de la responsabilidad social de la organización. La finalidad fue evidenciar la falta de gestión del servicio por parte SEDAPAL.

Para el desarrollo de la investigación, trabajamos bajo un enfoque cuantitativo no probabilístico, empleando métodos descriptivos. El enfoque de investigación se puede clasificar como: Aplicativa, transversal, descriptiva, con el uso de fuentes primarias, de método no experimental, ex postfacto y transversal.

De acuerdo a los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastados con las teorías correspondientes de cada dimensión, se evidencia que existe relación entre de la gestión del servicio de SEDAPAL y la responsabilidad social, los resultados de análisis evidencian que la gestión del servicio se relaciona con la responsabilidad social con un promedio porcentual significativamente alto con un el coeficiente de correlación de 0,428; por tanto, se acepta la hipótesis de trabajo.

Palabras claves: responsabilidad social – calidad del servicio- satisfacción del cliente- ética organizacional

ABSTRACT

The present postulated research, identify how the management of the service in the social responsibility of SEDAPAL - in the agency of Surquillo. The study focuses on the internal processes of the company and, through these, measure the relationship of service management, related to customer satisfaction and handling of complaints and suggestions, as part of the social responsibility of the company organization.

The purpose was to demonstrate the lack of management of the service by SEDAPAL.

For the development of the research, we work under a non-probabilistic quantitative approach, using descriptive methods. The research approach can be classified as: Applied, transverse, descriptive, with the use of primary sources, non-experimental, ex post facto and transversal method.

According to the data obtained from the variables studied and contrasted with the corresponding theories of each dimension, it is evident that there is a relationship between the management of the SEDAPAL service and social responsibility, the analysis results show that the service management is related with social responsibility with a significantly high percentage average with a correlation coefficient of 0.428; therefore, the working hypothesis is accepted.

Key words: social responsibility - quality of service - customer satisfaction - organizational ethics

Gestión del Servicio de Sedapal y la responsabilidad social – zona sur de Lima – 2016.

INTRODUCCION

La responsabilidad social corporativa es un modelo estratégico de gestión, que contempla los impactos económicos, sociales y ambientales asociados al desarrollo de las actividades de las organizaciones. Implica un compromiso renovado con la comunidad, su entorno y los diversos públicos con los que interactúa una organización, tales como empleados, accionistas, proveedores, clientes y consumidores y el gobierno.

La gestión de la calidad es el conjunto de actividades coordinadas que se ponen en marcha con el fin de dirigir y controlar la calidad en una organización. La medición y evaluación de la calidad de los organismos se ha convertido en una actividad prioritaria no únicamente en el sector industrial, sino que esta es también cada vez más significativa dentro del ámbito de los organismos públicos y las empresas de servicios, nuestra investigación está enfocada a medir la relación de la gestión del servicio de Sedapal y la responsabilidad social - zona sur de lima - 2016, cuya misión está enfocada en contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, brindando un eficiente servicio de agua potable, recolección y disposición final de aguas servidas a satisfacción de los clientes, asegurando el servicio en la certificación del ISO 9001 e ISO 14001. No puede haber responsabilidad social sin calidad en el servicio.

MATERIALES Y METODOS

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo e hipotético deductivo. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010), "Usa la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías". Así mismo, Bernal (2009) el método hipotético deductivo "consiste en un procedimiento que parte de aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellos conclusiones que deben de confrontarse con los hechos". El diseño de nuestra investigación fue no experimental, de corte transversal, correlacional. Según Hernández (2010), define a los Diseños no experimentales como "estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos e su ambiente natural para después analizarlos".

No experimental, porque de acuerdo a este tipo de investigación no cuenta con un grupo experimental, no existe una variable dependiente a la cual se va manipular. Transversal, según Hernández (2010), indica que "recolectan datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento". Esta investigación estuvo referida a un

RESULTADOS

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información, se procedió a tabular, analizar e interpretar los resultados. Para una fácil comprensión se elaboró tablas y gráficas en las que se detallan de una manera clara todas las cifras relevantes, como son: el número de encuestas aplicadas y porcentajes. Por cuanto a la información que arrojará, será la que indique las conclusiones a las cuales llega la investigación por cuanto mostrara la relación entre la gestión del servicio de Sedapal y la responsabilidad social.

Distribución de frecuencias de la gestión del servicio de Sedapal de la zona Sur de Lima, 2016.

Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido Baja	17-23	155	51,7
Media	24-30	101	33,7
Alta	31-38	44	14,7
Total		300	100,0

De acuerdo con los resultados de la tabla 4 (figura 1), 155 de los usuarios que representa el 51,7% de los encuestados consideran la gestión del servicio: baja, mientras que 101 que representa al 33,7% consideran como de calidad media y solo 44 sería el 14,7 % como un nivel alto en la gestión del servicio de Sedapal.

Distribución de frecuencias de la gestión de calidad por dimensiones en el servicio de Sedapal de la zona Sur de Lima, 2016.

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Satisfacción de servicio	Baja	7-10	181	60,3
	Media	11-14	75	25,0
	Alta	15-18	44	14,7
Medición y facturación	Baja	4-5	137	45,7
	Media	6-7	106	35,3
	Alta	8-10	57	19,0
Capacidad de respuesta	Baja	5-6	75	25,0
	Media	7-8	125	41,7
	Alta	9-11	100	33,3

De acuerdo con los resultados de la tabla 5 y la figura 2, se aprecia que en la dimensión de Satisfacción del servicio el 60,33% de los encuestados señalan que tiene un nivel bajo de gestión de calidad, mientras que el 25% señala un nivel medio y el 14,57% un nivel alto. Por otro lado, en la dimensión de Medición y facturación se aprecia que el 45,67% señala que existe un nivel bajo de gestión de calidad, mientras que el 35,33% un nivel medio y el 19,0% un nivel bajo. Asimismo, con la

Gestión del Servicio de Sedapal y la responsabilidad social – zona sur de Lima – 2016.

Dimensión de capacidad de respuesta se puede apreciar que el 25% señala que tiene un nivel bajo de gestión de calidad, mientras que el 41,57% un nivel medio y el 33,33% un nivel bajo.

Distribución de frecuencias de la responsabilidad social del servicio de Sedapal de la zona Sur de Lima, 2016.

Niveles		Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	Poco responsable	13-18	138	46,0
	Responsable	19-24	136	45,3
	Muy responsable	25-31	26	8,7
	Total		300	100,0

De acuerdo con la tabla 4 y la figura 1, 138 de los usuarios que representan el 46,0% de los encuestados señalaron la Poca responsabilidad social de Sedapal de la zona Lima Sur, mientras que 136 que representa el 45,3% lo considera como responsable y solo 26 que sería el 8,7% lo señalaron como muy responsable.

Distribución de frecuencias de la responsabilidad social por dimensiones del servicio de Sedapal de la zona Sur de Lima, 2016.

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Compromisos éticos	Poco responsable	5-7	172	57,3
	Responsable	8-10	115	38,3
	Muy responsable	11-13	13	4,3
Política de calidad	Poco responsable	4-5	89	29,7
	Responsable	6-7	185	61,7
	Muy responsable	8-9	26	8,7
Políticas de comunicación e información	Poco responsable	4-6	199	66,3
	Responsable	6-7	88	29,3
	Muy responsable	10-12	13	4,3

De acuerdo con los resultados de la tabla 7 y la figura 4, se aprecia que en la dimensión de Compromisos éticos en un 57,30% de los encuestados señala que existe un nivel poco responsable, mientras que el 38,30% señala un nivel responsable y el 4,3% se encuentra en nivel muy responsable. Por otro lado, en la dimensión de Políticas de calidad se aprecia que el 29,67 señala que existe un nivel poco responsable en la responsabilidad social, mientras que el 61,67% un nivel responsable y el 29,33% un nivel muy responsable. Asimismo, en la dimensión de Políticas de comunicación e información el 66.3% señalan un nivel poco responsable, mientras que el 29.3% un nivel responsable y el 4,3% un nivel muy responsable.

Prueba de correlación entre la GC y RS del servicio de Sedapal.

Correlaciones		Gestión de calidad	Responsabilidad social
Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,535 ^{**}
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	300	300
	Responsabilidad social	Coefficiente de correlación	,535 ^{**}
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	300	300

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a los resultados de la tabla 8 el coeficiente de correlación de 0,535 indica una correlación moderada y el p valor de 0,000 menor que 0,01 ($p: ,000 < \alpha ,01$) permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que la gestión del servicio de SEDAPAL se relaciona significativamente en la responsabilidad social- Sede de Surquillo.

Prueba de correlación entre la satisfacción del servicio y la responsabilidad social del servicio de la zona sur de Lima, 2016.

Correlaciones		Satisfacción del servicio	Responsabilidad social
Satisfacción del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,428 ^{**}
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	300	300
	Responsabilidad social	Coefficiente de correlación	,428 ^{**}
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	300	300

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a los resultados de la tabla 9 el coeficiente de correlación de 0,428 indica una correlación moderada y el p valor de 0,000 menor que 0,01 ($p: ,000 < \alpha ,01$) permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que la gestión del servicio de SEDAPAL se relaciona significativamente en la responsabilidad social- Sede de Surquillo.

Prueba de correlación entre la capacidad de respuesta y la responsabilidad social del servicio de Sedapal de la zona sur de Lima, 2016.

Correlaciones		Medición y facturación	Responsabilidad social
Rho de Spearman	Medición y Facturación	1,000	,454 ^{**}
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	300	300
Responsabilidad social	Responsabilidad social	,454 ^{**}	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	300	300

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a los resultados de la tabla 9 el coeficiente de correlación de 0,536 indica una correlación moderada y el p valor de 0,000 menor que 0,01 ($p: ,000 < \alpha ,01$) permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que la gestión del servicio de SEDAPAL se relaciona significativamente en la responsabilidad social.

Prueba de correlación entre la capacidad de respuesta y la responsabilidad social del servicio de Sedapal de la zona sur de Lima, 2016

Correlaciones		Capacidad de respuesta	Responsabilidad social
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	1,000	,536 ^{**}
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	300	300
Responsabilidad social	Responsabilidad social	,536 ^{**}	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	300	300

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a los resultados de la tabla 9 el coeficiente de correlación de 0,536 indica una correlación moderada y el p valor de 0,000 menor que 0,01 ($p: ,000 < \alpha ,01$) permite rechazar la hipótesis nula y se infiere que la gestión del servicio de SEDAPAL se relaciona significativamente en la responsabilidad social.

DISCUSION

En este capítulo del trabajo de investigación se realiza el análisis de discusión de los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento de medición elaborado; con el propósito de contrastar el presente estudio con otras investigaciones, se realiza la siguiente discusión de resultados; relacionados a la

variable gestión del servicio de Sedapal en la responsabilidad social; se puede concluir, que la escala propuesta para medir la Gestión del Servicio de Sedapal desde la perspectiva de los usuarios, presenta un buen grado de fiabilidad, validez y dimensionalidad. Esto es especialmente relevante, considerando que actualmente en la organización no se han desarrollado escalas de gestión del servicio que cumplan estas condiciones.

Por otro lado, Royo (2007), en su tesis "La responsabilidad social empresarial, oportunidad de mejora interna de gestión, ventaja competitiva, diferenciación y reputación de medianas y pequeñas empresas", llegó a la conclusión que un 80% de los encuestados manifestó la importancia de que el personal reciba una capacitación constante, mientras que el 20% señaló que se deberían de aplicar nuevos formatos de atención al público, indicando plantear la gestión del servicio como un factor clave del éxito y está dada con el compromiso, interés y voluntad hacia el usuario. Nuestra investigación concluye de que en el primer objetivo específico, se puede apreciar que la gestión del servicio, relacionado a la satisfacción del servicio, es valorado en un 60.3%, el cual que pertenece al rango bajo moderado, con una escala de calificación de 11 a 15.-entre la fiabilidad del servicio, referida a la capacidad de los trabajadores a la hora de ejecutar un servicio confiable; empatía referida a la atención personalizada que ofrecen los trabajadores de la EPS a los usuarios; confiabilidad, seguridad, referida a la capacidad intelectual y al trato de los trabajadores con los clientes.

Asimismo, Vargas (2006), en su tesis "Responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de los consumidores", cuyos resultados fueron que un 67.5% de los usuarios opinan que una tarifa estandarizada y confiable genera fidelidad y confianza, mientras que el 70% indica que una factura emitida en el tiempo establecido provoca bienestar en el usuario; resultados que tienen coincidencia con la presente investigación, ya que se aprecia que la gestión del servicio, relacionado a la medición y facturación; es valorado por el usuario en un 45,67%, que pertenece al rango bajo moderado, en una escala de calificación de 11 a 15. La planificación estratégica que actualmente realiza Sedapal, constituye una herramienta para analizar y medir debilidades (relacionada a la factura oportuna), incluyendo también metas y objetivos para el área comercial operativa; pierde así eficiencia y eficacia en los procesos, credibilidad y orientación al cliente, tanto en el aseguramiento del cumplimiento de las promesas de valor, como las de creación de valor a partir de sus necesidades. Existen inconvenientes que son tratados como indicadores, tales como una entrega oportuna del recibo, que no cuente con errores

Gestión del Servicio de Sedapal y la responsabilidad social – zona sur de Lima – 2016.

y sobre todo que cualquier usuario pueda entender lo que señala el recibo de agua potable. Es por ello que Sedapal debe de contar con mecanismos de comunicación e información que brinden una asesoría constante a los usuarios para manejar información concreta y así evitar cualquier incidente con la EPS.

Con relación a la investigación desarrollada por Valdés (2007), en sus tesis “Evolución del concepto de calidad en industria, centro para la calidad total y la competitividad”, cuyos resultados fueron que los usuarios buscan encontrar predisposición de los empleados a la hora de brindar una asesoría con respecto a un producto o servicio, dando como resultado que el 80% de los usuarios encuestados indica que mientras reciban una buena atención por parte del personal de una entidad la empresa ganará prestigio, mientras que el 60% agrega que es importante que las empresas deben de brindar la información clara y precisa para una mejor atención; resultados similares a nuestra investigación, en donde se aprecia que en la variable gestión del servicio relacionada a la capacidad de respuesta; considerando que la capacidad de respuesta se refiere a la predisposición por parte de los empleados para apoyar a los usuarios con respecto a sus inconvenientes con el servicio y así crear una mayor dimensión calidad de servicio en la EPS, se aprecia la distribución de los promedios ponderados y los correspondientes valores porcentuales de los respectivos índices de información oportuna, suficiente, comprensible, precisa (sin errores) y accesible; se aprecia que la Gestión del servicio, relacionado a la capacidad de respuesta, es valorado en un 41,57%, que pertenece al rango bajo moderado, en una escala de calificación de 11 a 15, siendo importante resolver las incidencias con rapidez y eficacia, además que toda empresa debe de estar preparada e incluso anticiparse a los posibles problemas, saber responder a las preguntas y reaccionar ante los imprevistos presentados para cumplir y superar las expectativas de los usuarios.

También se consignó el aporte de Mejía (2006) con su tesis “Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad”, en donde concluye que la satisfacción se basa en la percepción y expectativas de los clientes, esto es importante para conocer que necesitan los usuarios y los consumidores; sin

embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos y es difícil medir las expectativas, dando como resultado de la encuesta que el 65% de los usuarios señalan que si se una empresa cumple con los estándares de calidad será recordada fielmente por sus clientes, mientras que el 86% agrega que la empresa que desarrolle nuevos mecanismos atención para el usuario tendrá un mayor posicionamiento en el mercado; resultados similares a nuestra investigación, en donde se aprecia que la responsabilidad social relacionada a políticas de calidad, en donde se aprecia la distribución de los promedios ponderados y los correspondientes valores porcentuales de los respectivos índices de ISO 9001, sello de calidad, política de calidad, gestión de calidad; como modelos y guías para desarrollar la gestión de calidad en la responsabilidad social. Las políticas de calidad implementadas por SEDAPAL, son valoradas en un 61.67%, que pertenece al rango bajo moderado, en una escala de calificación de 11 a 15. Es importante que las empresas busquen priorizar la calidad como pilares de una organización y dejar a un lado las ganancias económicas, ya que las acciones de responsabilidad social generarán mayor compromiso del usuario con la empresa.

REFERENCIAS

- Álvarez J. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Primera edición. Madrid, Ideas propias Editorial.
- Barrett, D. (2009): *Corporate social responsibility and quality management revisited, The Journal for Quality & Participation*, vol. 31, pp. 24-30.
- Bon F. (2008). *Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3*. Primera edición. Reino Unido Editorial del Gobierno Británico.
- Borjas, C. (2007). *Responsabilidad Social Empresarial y Desempeño Financiero: un Enfoque Estratégico*. Revista de ciencias empresariales y economía, año 6, 137-146.
- Casadesús, M.; Heras, I. y Merino, J. (2005): *Calidad práctica: una guía para no perderse en el mundo de la calidad*. Madrid, Pearson Educación.
- Carroll, A. (1999) *Responsabilidad social corporativa: Evolución de un concepto definitivo*. Business & Society, 38(3), pp. 268-295.

Gestión del Servicio de Sedapal y la responsabilidad social – zona sur de Lima – 2016.

- Creswell, J.W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousands Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Crosby, P.B. (1979): *Quality is free*. Nueva York. McGraw Hill.
- Dejo, F. (2005). *Empresas ante su desafío histórico*. México. Trillas.
- De la Parra J. (2010) Responsabilidad social empresarial como compromiso ético. Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Ciencias Económicas Especialización Gestión del Desarrollo Administrativo. Bogotá, Colombia.
- Friedman, M. (1970). *La responsabilidad social de la empresa es aumentar sus beneficios*. *El nuevo York Times Magazine*. Recuperado de <http://www.umich.edu/~thecore/doc/Friedman.pdf>
- Juran, J.M. (1993): *Manual de control de la calidad*. Madrid. McGraw Hill.
- Martínez A. (2005) *Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud*, México, D.F Editorial El Manual Moderno.
- Mejía M.; Poveda O.; Cañón G. (2006) *Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad*. Bogotá: Edición CYGA. Impresión en LEGIS S.A. Segunda Edición.
- Münch g., L. (1998). *Más allá de la excelencia y de la calidad total*. México: Editorial Trillas S.A.
- Mc Williams, A. and Siegel, D. (2001). *Responsabilidad social corporativa: Una teoría de una firme perspectiva*. *Academy of Management*, 26(1), p. 117.
- Norero, A. (2000). *Responsabilidad social y relaciones públicas*. Lima, Universidad San Martín de Porres.
- Oscco A. (2015) Relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización. Universidad de Ciencias Aplicadas (tesis de maestría) Lima, Perú.
- Parast, M; Adams, S.; Jones, E.; Rao, S. y Raghu-Nathan, S. (2006): "Comparing quality management practices between the United States and Mexico", *Quality Management Journal*, vol. 13, pp. 36-49.
- Pizzo. M (2013). Construyendo una definición de calidad en el servicio.
- Quiñones A. (2008) *Modelo de gestión de la calidad en una empresa pública: SEDAPAL* (Tesis de Maestría) Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Reyes S. (2014) Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango. (Tesis de maestría), Quetzaltenango, Guatemala.
- Rodríguez, J.M. (2006) *Responsabilidad Social Corporativa: Filantropía estratégica u otro modelo de empresa*. *Revista AECA*, nº 74, enero-abril 2006, p. 11-15.
- Rojas, R. (2000). *Guía para realizar las investigaciones sociales*. Ciudad de México: Trillas.
- Royo, T. (2007, noviembre) *La responsabilidad social empresarial. Oportunidad de mejora interna de gestión, ventaja competitiva, diferenciación y reputación de medianas* 82 (8), 445.
- Serna, G. (2006). *Servicio al Cliente. Una nueva visión: clientes para siempre. Metodología y herramientas para medir su lealtad y satisfacción*. Bogotá, 3era Edición. Temas Gerenciales. 3R Editores.
- Sierra, R. (2008). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. Madrid: Thompson.
- Solano, D. (2005). *Responsabilidad Social Corporativa: qué se hace y qué debe hacerse*. (7 ed.). New York: McGraw Hill.
- Terris, D. (2005). *Ethics at work*. Waltham, MA: Brandeis University Press.
- Valdés L. (2007) *Evolución del concepto Calidad en Industria, Centro para la Calidad Total y la Competitividad*. México: McGraw-Hill/Interamericana
- Vargas, J. (2006). *Responsabilidad social empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores*. En: Proyecto GER/05/001, Modernización del Estado, desarrollo productivo y el uso sustentable de los recursos naturales. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Vargas M. y De Vega, L. (2007) *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. Bogotá, D.C.: Textos universitarios publicados ECOE EDICIONES.
- Yin, R. (1981). *Investigación sobre estudio de casos Diseño Métodos*. London: SAGE Publications.
- Zeithman A. (2002). *Marketing de servicio*. 2da Edición, Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana 2002.

Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO: GESTION DEL SERVICIO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL - ZONA SUR DE LIMA – 2016.

AUTOR: Br. Hans Escudero León.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión del servicio de Sedapal con la responsabilidad social? Sede de Surquillo</p> <p>Problemas específicos 1</p> <p>¿Cómo se relaciona la satisfacción del servicio con la responsabilidad social en Sedapal Sede de Surquillo?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Identificar cómo se relaciona la gestión del servicio de SEDAPAL en la responsabilidad social - Sede de Surquillo</p> <p>Objetivos específicos 1</p> <p>Identificar cómo se relaciona la satisfacción del servicio con la en la responsabilidad social en Sedapal Sede de Surquillo.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La gestión del servicio de SEDAPAL se relaciona significativamente con la responsabilidad social- Sede de Surquillo.</p> <p>Hipótesis específicas 1</p> <p>La gestión del servicio de Sedapal se relaciona significativamente con la responsabilidad social - Sede de Surquillo.</p>	VARIABLE 1: Gestión de la calidad del servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles/Interv.
			Satisfacción del servicio	Capacidad de respuesta Fiabilidad Empatía Elementos Tangibles Confiabilidad Seguridad	1 a 7	<p>Niveles:</p> Siempre Casi siempre Pocas veces Casi nunca Nunca
Medición y facturación	Factura oportuna Factura precisa Factura amigable	8 a 10	<p>Intervalos:</p> 19-20 16-18 11-15			
Sistema de atención e	Información	11 a 16	7-10			

<p>Problemas específicos 2</p> <p>¿Cómo se la medición y facturación en la responsabilidad social en Sedapal Sede de Surquillo?</p>	<p>Objetivos específicos 2</p> <p>Determinar cómo se relaciona la medición y facturación con la responsabilidad social en Sedapal Sede de Surquillo.</p>	<p>Hipótesis específicas 2</p> <p>La gestión del servicio en la medición y facturación se relaciona significativamente con la responsabilidad social- Sede de Surquillo.</p>	<p>información</p>	<p>oportuna.</p> <p>Información suficiente.</p> <p>Información comprensible.</p> <p>Información precisa (sin errores).</p> <p>Información accesible por diferentes medios</p>		<p>0-6</p>
<p>Problemas específicos 3</p> <p>¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la responsabilidad social en Sedapal Sede de Surquillo?</p>	<p>Objetivos específicos 3</p> <p>Establecer cómo se relaciona la capacidad de respuesta en la responsabilidad social en Sedapal Sede de Surquillo.</p>	<p>Hipótesis específicas 3</p> <p>La gestión del servicio en la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la responsabilidad social- Sede de Surquillo.</p>	<p>Dimensión</p> <p>Compromiso ético</p> <p>Políticas de calidad</p>	<p>Indicadores</p> <p>Empresa humana</p> <p>Agua de calidad</p> <p>Acciones de RS</p> <p>Medio ambiente</p> <p>ISO 9001</p> <p>Sello de calidad</p> <p>Política de calidad</p>	<p>items</p>	<p>Niveles/interv</p> <p>Niveles:</p> <p>Muy bueno</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p> <p>Muy malo</p> <p>Intervalos:</p>

			Política de información y comunicación	Gestión de calidad Redes sociales Procedimientos de atención Web Proceso de reclamaciones	19-20 16-18 11-15 7-10 0-6
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR		
<p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo Explicativo Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental Transversal</p>	<p>Población</p> <p>La población motivo del presente trabajo comprende a los usuarios de los distritos de la ZONA SUR DE LIMA.</p> <p>Tipo de muestra</p> <p>Debido a la naturaleza de la investigación, se designó que la muestra sea No probabilística, por conveniencia del</p>	<p><u>Variable 1</u></p> <p>Gestión de la calidad del servicio</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuestas</p> <p>Análisis bibliográfico y documental</p> <p>Instrumento:</p> <p>Autor: investigador</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Utilizaremos la estadística descriptiva para realizar las tablas de frecuencia y gráficos con sus correspondientes análisis e interpretaciones. Que se procesara en SPSS23.</p> <p>El análisis los datos se realizó por medio de porcentajes que nos permitió interpretar los resultados obtenidos. En nuestra investigación utilizamos el promedio ponderado y porcentaje acumulado (Estadística inferencial)</p>		

	<p>investigador</p> <p>Sampieri, Collado y Lucio (2006) definen no probabilístico como: “el elemento se selecciona debido a la fácil disponibilidad (p.76)</p> <p>Tamaño de la muestra</p> <p>Se selecciona en base a lo descrito en la base anterior.</p> <p>Muestra final: 300 usuarios del servicio, que realizan procedimientos administrativos en las oficinas SEDAPAL, De los distritos de Chorrillos, Barranco y Santiago de Surco.</p>	<p>Año: 2017</p> <p>Monitoreo: propio</p> <p>Ámbito: Zona Sur de Lima</p> <p>Forma de Administración: individual</p> <p>Variable 2</p> <p>Responsabilidad social</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuestas</p> <p>Análisis bibliográfico y documentario</p> <p>Instrumento:</p> <p>Autor: investigador</p> <p>Año: 2017</p> <p>Monitoreo: propio</p> <p>Ámbito: Zona Sur de Lima</p> <p>Forma de Administración: individual</p>	<p>Asimismo, se utilizará el estadígrafo Rho de Spearman a razón de contar con variables cuantitativas categóricas.</p> $\text{rho} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$
--	---	---	---

Anexo 3: Base de datos

GESTIÓN DEL SERVICIO

	SATISFACCIÓN DEL SERVICIO							MEDICIÓN Y FACTURACIÓN				CAPACIDAD DE RESPUESTA				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	2	1	3
4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	2	3	1	1	2	3	2	2	1	3	1	2	1	3	1
6	1	1	3	1	1	2	3	2	3	1	2	3	2	1	3	1
7	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
8	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
9	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
10	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	2	2	1	2
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
12	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1	3	1
13	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1
14	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1
15	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1
16	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
17	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	3
19	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1	3	3	1	2	3	2
20	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	2

RESPONSABILIDAD SOCIAL

	COMPROMISOS ETICOS					POLÍTICAS DE CALIDAD				POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P13	P13
1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1
2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1
3	1	3	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1
6	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1
7	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2
8	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	3	2
9	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1
10	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1
11	1	2	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2
15	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2
16	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
17	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1
18	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1
19	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	3
20	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	3

Anexo 3: Operacionalización de las variables

Ítems	GESTIÓN DEL SERVICIO																RESPONSABILIDAD SOCIAL																																		
	SASER	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	MEFAC	G8	G9	G10	G11	CARES	G12	G13	G14	G15	G16	RESO	CETI	R1	R2	R3	R4	R5	PCAL	R6	R7	R8	R9	PCOMN	R10	R11	R12	R13	GS1	SASER1	MEFAC1	CARES1	RESO1	CETI1	PCAL1	PCOMN1	GRUPO1	VALORES1	GRUPO2	VALORES2			
1	9	1	1	2	1	1	1	2	6	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	21	9	2	2	1	2	2	6	1	2	1	2	6	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2		
2	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2		
3	9	1	1	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	10	1	3	2	1	3	20	10	1	3	1	2	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2		
4	8	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
5	13	1	2	3	1	1	2	3	8	2	2	1	3	8	1	2	1	3	1	21	7	3	1	1	1	1	6	1	3	1	1	8	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1			
6	12	1	1	3	1	1	2	3	8	2	3	1	2	10	3	2	1	3	1	19	6	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	7	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	1			
7	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	18	6	1	1	2	1	1	6	2	1	2	1	6	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
8	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	20	6	1	1	2	1	1	7	2	1	3	1	7	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1			
9	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2		
10	11	1	3	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	8	1	2	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2			
11	7	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	3	1	1	20	10	1	2	1	3	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2		
12	15	3	1	3	1	3	1	3	8	1	3	1	3	9	3	1	1	3	1	17	5	1	1	1	1	1	6	3	1	1	1	6	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	1			
13	10	1	1	1	2	1	3	1	6	1	1	3	1	7	1	3	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1			
14	12	2	1	2	2	2	1	2	6	1	2	1	2	7	2	1	1	2	1	20	7	2	1	2	1	1	6	2	2	1	1	7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	
15	12	2	1	2	1	2	2	2	7	1	2	2	2	8	2	2	1	2	1	22	7	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	
16	8	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	6	1	2	1	1	1	15	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	17	7	1	1	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
18	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	9	1	1	3	1	3	19	9	1	3	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2

19	15	3	1	3	1	3	1	3	7	1	2	1	3	11	3	1	2	3	2	31	12	3	2	3	2	2	8	1	3	2	2	11	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3			
20	17	3	1	3	1	3	3	3	10	1	3	3	3	11	2	2	2	3	2	26	10	2	2	2	2	2	8	3	2	1	2	8	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	2			
21	9	1	1	2	1	1	1	2	6	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	21	9	2	2	1	2	2	6	1	2	1	2	6	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2			
22	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2			
23	9	1	1	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	10	1	3	2	1	3	20	10	1	3	1	2	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2			
24	8	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
25	13	1	2	3	1	1	2	3	8	2	2	1	3	8	1	2	1	3	1	21	7	3	1	1	1	1	6	1	3	1	1	8	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1			
26	12	1	1	3	1	1	2	3	8	2	3	1	2	10	3	2	1	3	1	19	6	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	7	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	1			
27	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	18	6	1	1	2	1	1	6	2	1	2	1	6	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1		
28	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	20	6	1	1	2	1	1	7	2	1	3	1	7	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1		
29	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2		
30	11	1	3	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	8	1	2	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	
31	7	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	3	1	1	20	10	1	2	1	3	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2		
32	15	3	1	3	1	3	1	3	8	1	3	1	3	9	3	1	1	3	1	17	5	1	1	1	1	1	6	3	1	1	1	6	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	1		
33	10	1	1	1	2	1	3	1	6	1	1	3	1	7	1	3	1	1	1	13	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
34	12	2	1	2	2	2	1	2	6	1	2	1	2	7	2	1	1	2	1	20	7	2	1	2	1	1	6	2	2	1	1	7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	
35	12	2	1	2	1	2	2	2	7	1	2	2	2	8	2	2	1	2	1	22	7	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1		
36	8	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	6	1	2	1	1	1	15	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
37	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	17	7	1	1	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
38	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	9	1	1	3	1	3	19	9	1	3	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2		
39	15	3	1	3	1	3	1	3	7	1	2	1	3	11	3	1	2	3	2	31	12	3	2	3	2	2	8	1	3	2	2	11	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	
40	17	3	1	3	1	3	3	3	10	1	3	3	3	11	2	2	2	3	2	26	10	2	2	2	2	2	8	3	2	1	2	8	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	2		
41	9	1	1	2	1	1	1	2	6	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	21	9	2	2	1	2	2	6	1	2	1	2	6	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2			
42	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2		
43	9	1	1	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	10	1	3	2	1	3	20	10	1	3	1	2	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2			
44	8	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
45	13	1	2	3	1	1	2	3	8	2	2	1	3	8	1	2	1	3	1	21	7	3	1	1	1	1	6	1	3	1	1	8	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1			
46	12	1	1	3	1	1	2	3	8	2	3	1	2	10	3	2	1	3	1	19	6	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	7	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	1			
47	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	18	6	1	1	2	1	1	6	2	1	2	1	6	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1		
48	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	20	6	1	1	2	1	1	7	2	1	3	1	7	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1		

49	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2							
50	11	1	3	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	8	1	2	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	
51	7	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	3	1	1	20	10	1	2	1	3	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	
52	15	3	1	3	1	3	1	3	8	1	3	1	3	9	3	1	1	3	1	17	5	1	1	1	1	6	3	1	1	1	6	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	1		
53	10	1	1	1	2	1	3	1	6	1	1	3	1	7	1	3	1	1	1	13	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1			
54	12	2	1	2	2	2	1	2	6	1	2	1	2	7	2	1	1	2	1	20	7	2	1	2	1	1	6	2	2	1	1	7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	
55	12	2	1	2	1	2	2	2	7	1	2	2	2	8	2	2	1	2	1	22	7	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	
56	8	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	6	1	2	1	1	1	15	5	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
57	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	17	7	1	1	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
58	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	9	1	1	3	1	3	19	9	1	3	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2	
59	15	3	1	3	1	3	1	3	7	1	2	1	3	11	3	1	2	3	2	31	12	3	2	3	2	2	8	1	3	2	2	11	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	
60	17	3	1	3	1	3	3	3	10	1	3	3	3	11	2	2	2	3	2	26	10	2	2	2	2	2	8	3	2	1	2	8	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	2	
61	9	1	1	2	1	1	1	2	6	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	21	9	2	2	1	2	2	6	1	2	1	2	6	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	
62	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	
63	9	1	1	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	10	1	3	2	1	3	20	10	1	3	1	2	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	
64	8	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	13	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
65	13	1	2	3	1	1	2	3	8	2	2	1	3	8	1	2	1	3	1	21	7	3	1	1	1	6	1	3	1	1	8	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1		
66	12	1	1	3	1	1	2	3	8	2	3	1	2	10	3	2	1	3	1	19	6	2	1	1	1	6	1	2	2	1	7	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	1		
67	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	18	6	1	1	2	1	1	6	2	1	2	1	6	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
68	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	20	6	1	1	2	1	1	7	2	1	3	1	7	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	
69	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	
70	11	1	3	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	8	1	2	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2
71	7	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	3	1	1	20	10	1	2	1	3	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	
72	15	3	1	3	1	3	1	3	8	1	3	1	3	9	3	1	1	3	1	17	5	1	1	1	1	6	3	1	1	1	6	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	
73	10	1	1	1	2	1	3	1	6	1	1	3	1	7	1	3	1	1	1	13	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1		
74	12	2	1	2	2	2	1	2	6	1	2	1	2	7	2	1	1	2	1	20	7	2	1	2	1	1	6	2	2	1	1	7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
75	12	2	1	2	1	2	2	2	7	1	2	2	2	8	2	2	1	2	1	22	7	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	
76	8	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	6	1	2	1	1	1	15	5	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	17	7	1	1	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
78	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	9	1	1	3	1	3	19	9	1	3	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2

79	15	3	1	3	1	3	1	3	7	1	2	1	3	11	3	1	2	3	2	31	12	3	2	3	2	2	8	1	3	2	2	11	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3		
80	17	3	1	3	1	3	3	3	10	1	3	3	3	11	2	2	2	3	2	26	10	2	2	2	2	2	8	3	2	1	2	8	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	2		
81	7	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	3	1	1	20	10	1	2	1	3	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	
82	15	3	1	3	1	3	1	3	8	1	3	1	3	9	3	1	1	3	1	17	5	1	1	1	1	1	6	3	1	1	1	6	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	1		
83	10	1	1	1	2	1	3	1	6	1	1	3	1	7	1	3	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1		
84	12	2	1	2	2	2	1	2	6	1	2	1	2	7	2	1	1	2	1	20	7	2	1	2	1	1	6	2	2	1	1	7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	
85	12	2	1	2	1	2	2	2	7	1	2	2	2	8	2	2	1	2	1	22	7	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1		
86	8	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	6	1	2	1	1	1	15	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
87	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	17	7	1	1	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
88	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	9	1	1	3	1	3	19	9	1	3	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2	
89	15	3	1	3	1	3	1	3	7	1	2	1	3	11	3	1	2	3	2	31	12	3	2	3	2	2	8	1	3	2	2	11	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	
90	17	3	1	3	1	3	3	3	10	1	3	3	3	11	2	2	2	3	2	26	10	2	2	2	2	2	8	3	2	1	2	8	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	2		
91	9	1	1	2	1	1	1	2	6	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	21	9	2	2	1	2	2	6	1	2	1	2	6	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2		
92	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2		
93	9	1	1	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	10	1	3	2	1	3	20	10	1	3	1	2	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2		
94	8	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
95	13	1	2	3	1	1	2	3	8	2	2	1	3	8	1	2	1	3	1	21	7	3	1	1	1	1	6	1	3	1	1	8	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1		
96	12	1	1	3	1	1	2	3	8	2	3	1	2	10	3	2	1	3	1	19	6	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	7	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	1		
97	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	18	6	1	1	2	1	1	6	2	1	2	1	6	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
98	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	20	6	1	1	2	1	1	7	2	1	3	1	7	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	
99	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2		
100	11	1	3	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	8	1	2	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	
101	7	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	3	1	1	20	10	1	2	1	3	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	
102	15	3	1	3	1	3	1	3	8	1	3	1	3	9	3	1	1	3	1	17	5	1	1	1	1	1	6	3	1	1	1	6	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	1		
103	10	1	1	1	2	1	3	1	6	1	1	3	1	7	1	3	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1		
104	12	2	1	2	2	2	1	2	6	1	2	1	2	7	2	1	1	2	1	20	7	2	1	2	1	1	6	2	2	1	1	7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	
105	12	2	1	2	1	2	2	2	7	1	2	2	2	8	2	2	1	2	1	22	7	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1		
106	8	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	6	1	2	1	1	1	15	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
107	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	17	7	1	1	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
108	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	9	1	1	3	1	3	19	9	1	3	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2

109	15	3	1	3	1	3	1	3	7	1	2	1	3	11	3	1	2	3	2	31	12	3	2	3	2	2	8	1	3	2	2	11	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3			
110	17	3	1	3	1	3	3	3	10	1	3	3	3	11	2	2	2	3	2	26	10	2	2	2	2	2	8	3	2	1	2	8	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	2			
111	9	1	1	2	1	1	1	2	6	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	21	9	2	2	1	2	2	6	1	2	1	2	6	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2			
112	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2			
113	9	1	1	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	10	1	3	2	1	3	20	10	1	3	1	2	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2			
114	8	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
115	13	1	2	3	1	1	2	3	8	2	2	1	3	8	1	2	1	3	1	21	7	3	1	1	1	1	6	1	3	1	1	8	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1			
116	12	1	1	3	1	1	2	3	8	2	3	1	2	10	3	2	1	3	1	19	6	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	7	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	1			
117	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	18	6	1	1	2	1	1	6	2	1	2	1	6	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1		
118	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	20	6	1	1	2	1	1	7	2	1	3	1	7	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1			
119	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2		
120	11	1	3	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	8	1	2	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2			
121	7	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	3	1	1	20	10	1	2	1	3	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2		
122	15	3	1	3	1	3	1	3	8	1	3	1	3	9	3	1	1	3	1	17	5	1	1	1	1	1	6	3	1	1	1	6	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	1		
123	10	1	1	1	2	1	3	1	6	1	1	3	1	7	1	3	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1			
124	12	2	1	2	2	2	1	2	6	1	2	1	2	7	2	1	1	2	1	20	7	2	1	2	1	1	6	2	2	1	1	7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	
125	12	2	1	2	1	2	2	2	7	1	2	2	2	8	2	2	1	2	1	22	7	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1		
126	8	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	6	1	2	1	1	1	15	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
127	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	17	7	1	1	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
128	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	9	1	1	3	1	3	19	9	1	3	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2		
129	7	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	3	1	1	20	10	1	2	1	3	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2		
130	15	3	1	3	1	3	1	3	8	1	3	1	3	9	3	1	1	3	1	17	5	1	1	1	1	1	6	3	1	1	1	6	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	1		
131	10	1	1	1	2	1	3	1	6	1	1	3	1	7	1	3	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1		
132	12	2	1	2	2	2	1	2	6	1	2	1	2	7	2	1	1	2	1	20	7	2	1	2	1	1	6	2	2	1	1	7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1
133	12	2	1	2	1	2	2	2	7	1	2	2	2	8	2	2	1	2	1	22	7	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1
134	8	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	6	1	2	1	1	1	15	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
135	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	17	7	1	1	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
136	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	9	1	1	3	1	3	19	9	1	3	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2	
137	15	3	1	3	1	3	1	3	7	1	2	1	3	11	3	1	2	3	2	31	12	3	2	3	2	2	8	1	3	2	2	11	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	
138	17	3	1	3	1	3	3	3	10	1	3	3	3	11	2	2	2	3	2	26	10	2	2	2	2	2	8	3	2	1	2	8	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	2			

139	9	1	1	2	1	1	1	2	6	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	21	9	2	2	1	2	2	6	1	2	1	2	6	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2			
140	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2			
141	9	1	1	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	10	1	3	2	1	3	20	10	1	3	1	2	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2			
142	8	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
143	13	1	2	3	1	1	2	3	8	2	2	1	3	8	1	2	1	3	1	21	7	3	1	1	1	1	6	1	3	1	1	8	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1		
144	12	1	1	3	1	1	2	3	8	2	3	1	2	10	3	2	1	3	1	19	6	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	7	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1		
145	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	18	6	1	1	2	1	1	6	2	1	2	1	6	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1		
146	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	20	6	1	1	2	1	1	7	2	1	3	1	7	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1		
147	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	
148	11	1	3	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	8	1	2	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2
149	7	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	3	1	1	20	10	1	2	1	3	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	
150	15	3	1	3	1	3	1	3	8	1	3	1	3	9	3	1	1	3	1	17	5	1	1	1	1	1	6	3	1	1	1	6	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	
151	10	1	1	1	2	1	3	1	6	1	1	3	1	7	1	3	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1		
152	12	2	1	2	2	2	1	2	6	1	2	1	2	7	2	1	1	2	1	20	7	2	1	2	1	1	6	2	2	1	1	7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1
153	12	2	1	2	1	2	2	2	7	1	2	2	2	8	2	2	1	2	1	22	7	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	
154	8	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	6	1	2	1	1	1	15	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
155	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	17	7	1	1	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
156	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	9	1	1	3	1	3	19	9	1	3	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	
157	15	3	1	3	1	3	1	3	7	1	2	1	3	11	3	1	2	3	2	31	12	3	2	3	2	2	8	1	3	2	2	11	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	
158	17	3	1	3	1	3	3	3	10	1	3	3	3	11	2	2	2	3	2	26	10	2	2	2	2	2	8	3	2	1	2	8	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	2	1	2	
159	9	1	1	2	1	1	1	2	6	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	21	9	2	2	1	2	2	6	1	2	1	2	6	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2		
160	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	
161	9	1	1	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	10	1	3	2	1	3	20	10	1	3	1	2	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2		
162	8	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
163	13	1	2	3	1	1	2	3	8	2	2	1	3	8	1	2	1	3	1	21	7	3	1	1	1	1	6	1	3	1	1	8	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	
164	12	1	1	3	1	1	2	3	8	2	3	1	2	10	3	2	1	3	1	19	6	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	7	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	
165	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	18	6	1	1	2	1	1	6	2	1	2	1	6	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
166	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	20	6	1	1	2	1	1	7	2	1	3	1	7	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
167	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	
168	11	1	3	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	8	1	2	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2

169	7	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	3	1	1	20	10	1	2	1	3	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	
170	15	3	1	3	1	3	1	3	8	1	3	1	3	9	3	1	1	3	1	17	5	1	1	1	1	1	6	3	1	1	1	6	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	1
171	10	1	1	1	2	1	3	1	6	1	1	3	1	7	1	3	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
172	12	2	1	2	2	2	1	2	6	1	2	1	2	7	2	1	1	2	1	20	7	2	1	2	1	1	6	2	2	1	1	7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
173	12	2	1	2	1	2	2	2	7	1	2	2	2	8	2	2	1	2	1	22	7	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
174	8	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	6	1	2	1	1	1	15	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
175	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	17	7	1	1	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
176	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	9	1	1	3	1	3	19	9	1	3	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2
177	7	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	3	1	1	20	10	1	2	1	3	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2
178	15	3	1	3	1	3	1	3	8	1	3	1	3	9	3	1	1	3	1	17	5	1	1	1	1	1	6	3	1	1	1	6	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	1
179	10	1	1	1	2	1	3	1	6	1	1	3	1	7	1	3	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
180	12	2	1	2	2	2	1	2	6	1	2	1	2	7	2	1	1	2	1	20	7	2	1	2	1	1	6	2	2	1	1	7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
181	12	2	1	2	1	2	2	2	7	1	2	2	2	8	2	2	1	2	1	22	7	2	1	2	1	1	7	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
182	8	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	6	1	2	1	1	1	15	5	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
183	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	17	7	1	1	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
184	8	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	9	1	1	3	1	3	19	9	1	3	1	3	1	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2
185	15	3	1	3	1	3	1	3	7	1	2	1	3	11	3	1	2	3	2	31	12	3	2	3	2	2	8	1	3	2	2	11	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3
186	17	3	1	3	1	3	3	3	10	1	3	3	3	11	2	2	2	3	2	26	10	2	2	2	2	2	8	3	2	1	2	8	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	2	
187	9	1	1	2	1	1	1	2	6	1	2	1	2	9	2	1	2	2	2	21	9	2	2	1	2	2	6	1	2	1	2	6	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	
188	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	
189	9	1	1	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	10	1	3	2	1	3	20	10	1	3	1	2	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	
190	8	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
191	13	1	2	3	1	1	2	3	8	2	2	1	3	8	1	2	1	3	1	21	7	3	1	1	1	1	6	1	3	1	1	8	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1	
192	12	1	1	3	1	1	2	3	8	2	3	1	2	10	3	2	1	3	1	19	6	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	7	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	1	
193	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	18	6	1	1	2	1	1	6	2	1	2	1	6	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
194	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	20	6	1	1	2	1	1	7	2	1	3	1	7	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	
195	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	
196	11	1	3	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	8	1	2	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	
197	7	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	3	1	1	20	10	1	2	1	3	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2
198	15	3	1	3	1	3	1	3	8	1	3	1	3	9	3	1	1	3	1	17	5	1	1	1	1	1	6	3	1	1	1	6	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	1

289	9	1	1	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	10	1	3	2	1	3	20	10	1	3	1	2	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2				
290	8	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
291	13	1	2	3	1	1	2	3	8	2	2	1	3	8	1	2	1	3	1	21	7	3	1	1	1	1	6	1	3	1	1	8	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	
292	12	1	1	3	1	1	2	3	8	2	3	1	2	10	3	2	1	3	1	19	6	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	7	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1			
293	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	18	6	1	1	2	1	1	6	2	1	2	1	6	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1		
294	10	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	20	6	1	1	2	1	1	7	2	1	3	1	7	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1		
295	9	1	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2			
296	11	1	3	1	1	1	3	1	6	3	1	1	1	8	1	2	2	1	2	17	8	1	2	1	2	2	5	1	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2			
297	7	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	3	1	1	20	10	1	2	1	3	3	6	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2		
298	15	3	1	3	1	3	1	3	8	1	3	1	3	9	3	1	1	3	1	17	5	1	1	1	1	1	6	3	1	1	1	6	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1		
299	10	1	1	1	2	1	3	1	6	1	1	3	1	7	1	3	1	1	1	13	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
300	12	2	1	2	2	2	1	2	6	1	2	1	2	7	2	1	1	2	1	20	7	2	1	2	1	1	6	2	2	1	1	7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1

Anexo 4: Instrumentos de investigación

GESTIÓN DEL SERVICIO

A continuación, encontrará una lista de expresiones que pretende medir la **gestión del servicio de SEDAPAL en la responsabilidad social**. Los enunciados están referidos a cómo actúa, percibe, o siente usted como usuario del servicio de SEDAPAL. Por favor, lea con atención y cuidado cada expresión y marque con una equis (X) en la alternativa que mejor se adecue a su criterio, según la siguiente clave: Valorar cada pregunta de 1 a 5 según el nivel de acuerdo con la afirmación:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Pocas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

INSTRUCCIONES:

- No identifique el cuestionario con tu nombre.
- Contesta todas las preguntas con sinceridad.
- Cada pregunta cuenta con varias opciones de respuesta, selecciona la que más se acerque a tu percepción y señálalo con una "X".
- En caso de tener alguna duda preguntarle al facilitador o encuestador

DIMENSIONES		VALORACIÓN				
Nº	SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	1	2	3	4	5
1	¿SEDAPAL le ofrece facilidades para entrar en contacto con la empresa? (CAPACIDAD DE RESPUESTA)					
2	¿El tiempo de espera para obtener el servicio fue satisfactorio? (CAPACIDAD DE RESPUESTA)					
3	¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad? (SEGURIDAD)					
4	¿Los empleados demuestran amabilidad y buen trato? (EMPATIA)					
5	¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio? (ELEMENTOS)					

	TANGIBLES)					
6	¿SEDAPAL le ha dado solución definitiva de los problemas del servicio? (CONFIABILIDAD)					
7	¿El servicio responde a lo que usted esperaba? (FIABILIDAD)					
	MEDICIÓN Y FACTURACIÓN					
8	¿SEDAPAL entrega anticipadamente la factura de consumo? (FACTURA OPORTUNA)					
9	¿Ha recibido errores de cobro en la facturación? (FACTURACIÓN PRECISA)					
10	¿Existe facilidad de comprensión de la información de la facturación? (FACTURA AMIGABLE)					
11	¿Hay disponibilidad de locales de pago? (FACILIDADES DE PAGO)					
	SISTEMA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN					
12	¿SEDAPAL cuenta con disponibilidad de medios o canales para realizar el trámite y hacerle seguimiento? (OPORTUNA)					
13	¿Existe notificación previa de parte de SEDAPAL caso de interrupción programada del servicio? (SUFICIENTE)					
14	¿SEDAPAL, da orientación para el uso eficiente del consumo de agua? (COMPENSIBLE)					
15	¿SEDAPAL da aclaración sobre sus derechos y deberes como consumidor? (ACCESIBLE POR DIFERENTES MEDIOS)					
16	¿Existe claridad de información brindada al usuario de parte de los trabajadores de SEDAPAL? (INFORMACIÓN)					



RESPONSABILIDAD SOCIAL

A continuación, encontrará una lista de expresiones que pretende medir la **gestión del servicio de SEDAPAL en la responsabilidad social**. Los enunciados están referidos a cómo actúa, percibe, o siente usted como usuario del servicio de SEDAPAL. Por favor, lea con atención y cuidado cada expresión y marque con una equis (X) en la alternativa que mejor se adecue a su criterio, según la siguiente clave: Valorar cada pregunta de 1 a 5 según el nivel de acuerdo con la afirmación:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Pocas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

INSTRUCCIONES:

- No identifique el cuestionario con tu nombre.
- Contesta todas las preguntas con sinceridad.
- Cada pregunta cuenta con varias opciones de respuesta, selecciona la que más se acerque a tu percepción y señálalo con una "X".
- En caso de tener alguna duda preguntarle al facilitador o encuestador

DIMENSIONES		VALORACIÓN				
N°	COMPROMISOS ETICOS	1	2	3	4	5
1	¿SEDAPAL es una Empresa humana, que respeta los derechos de los usuarios? (EMPRESA HUMANA)					
2	¿SEDAPAL Empresa que provee agua de calidad? (AGUA DE CALIDAD)					
3	¿SEDAPAL busca informar y aclarar a sus clientes respecto a sus acciones de RS? (ACCIONES DE RS)					
4	¿SEDAPAL se ocupa de evitar fraudes como hurtos y robos de agua? (CONTROL DEL SERVICIO)					
5	¿SEDAPAL se ocupa del medio ambiente y de la preservación de la naturaleza? (MEDIO AMBIENTE)					
POLITICAS DE CALIDAD						
6	¿El certificado de calidad ISO 9001 de SEDAPAL, asegura la gestión de calidad en el servicio? (ISO 9001)					

7	¿El sello de calidad obtenido por SEDAPAL acredita frente a los usuarios empresa es seria y rigurosa, que sigue una política de calidad, que cumple sus acuerdos y satisface los requisitos de sus clientes? (SELLO DE CALIDAD)					
8	¿La política de calidad con la que cuenta SEDAPAL está acorde con los propósitos establecidos? (POLITICA DE CALIDAD)					
9	¿Los empleados que integran la organización les importa satisfacer los requisitos de los usuarios? (GESTION DE CALIDAD)					
POLÍTICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACION						
10	¿SEDAPAL divulga periódicamente la información de naturaleza ordinaria a la ciudadanía a través de las redes sociales? (REDES SOCIALES)					
11	¿SEDAPAL tiene procedimientos para la atención de consultas y reclamos y publicarlos en la Página Web? (PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN WEB)					
12	¿La empresa posee un proceso de reclamaciones ágil, accesible y con la difusión adecuada? (PROCESO DE RECLAMACIONES)					
13	¿SEDAPAL Considera la opinión de sus clientes? (OPINIÓN)					

ESCALA DE CALIFICACION

PUNTAJE (Peso)	INDICE (Clase)	RANGO (categoría)	INTERVALO
5	A	SIEMPRE	19-20
4	B	CASI SIEMPRE	16-18
3	C	POCAS VECES	11-15
2	D	CASI NUNCA	7-10
1	E	NUNCA	0-6

ESCALA INTERPRETATIVA

PUNTAJES E INDICES

NIVEL	E (1)	D (2)	C (3)	B (4)	A (5)
ALTO	1.5	2.5	3.5	4.5	
	1.4	2.4	3.4	4.4	5.0
	1.3	2.3	3.3	4.3	4.9
		2.2	3.2	4.2	
MEDIO		2.1	3.1	4.1	
	1.2	2.0	3.0	4.0	4.8
		1.9	2.9	3.9	
BAJO	1.1	1.8.	2.8	3.8	
	1.0	1.7	2.7	3.7	4.7
		1.6	2.6	3.6	4.6

NOTA: Para el proceso de interpretación de los puntajes se considera la tabla de interpretación, donde los decimales se ubican en los niveles: BAJO, ALTO, MEDIO O MODERADO.

Anexo 4: Certificado de validez de los instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

David Fredy Villa Calderón

Presente.-

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría** con mención **Gestión Pública** de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2017, aula, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **“Gestión del servicio de Sedapal y la responsabilidad social – zona sur de Lima - 2016”**. Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3 : Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Br. Hans Deave Escudero León
DNI N° 45688673

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	SATISFACCIÓN DEL SERVICIO							
1	¿SEDAPAL le ofrece facilidades para entrar en contacto con la empresa? (CAPACIDAD DE RESPUESTA).							
2	¿El tiempo de espera para para obtener el servicio fue satisfactorio? (CAPACIDAD DE RESPUESTA)							
3	¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad? (SEGURIDAD)							
4	¿Los empleados demuestran amabilidad y buen trato? (EMPATIA)							
5	¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio? (ELEMENTOS TANGIBLES)							
6	¿SEDAPAL le ha dado solución definitiva de los problemas del servicio? (CONFIABILIDAD)							
7	¿El servicio responde a lo que usted esperaba? (FIABILIDAD)							
	MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
8	¿SEDAPAL entrega anticipadamente la factura de consumo? (FACTURA OPORTUNA)							
9	¿Ha recibido errores de cobro en la facturación? (FACTURACIÓN PRECISA)							
10	¿Existe facilidad de comprensión de la información de la facturación? (FACTURA AMIGABLE)							
11	¿Hay disponibilidad de locales de pago? (FACILIDADES DE PAGO)							
	SISTEMA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
12	¿SEDAPAL cuenta con disponibilidad de medios o canales para realizar el trámite y hacerle seguimiento? (OPORTUNA)							
13	¿Existe notificación previa de parte de SEDAPAL caso de interrupción programada del servicio? (SUFICIENTE)							
14	¿SEDAPAL, da orientación para el uso eficiente del consumo de agua? (COMPRENSIBLE)							
15	¿SEDAPAL da aclaración sobre sus derechos y deberes como consumidor? (ACCESIBLE POR DIFERENTES MEDIOS)							
16	¿Existe claridad de información brindada al usuario de parte de los trabajadores de SEDAPAL? (INFORMACIÓN)							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

.....de.....del 2017

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DNI:.....

Especialidad del evaluador:.....

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	COMPROMISO ÉTICOS							
1	¿SEDAPAL es una Empresa humana, que respeta los derechos de los usuarios? (EMPRESA HUMANA)							
2	¿SEDAPAL Empresa que provee agua de calidad? (AGUA DE CALIDAD)							
3	¿SEDAPAL busca informar y aclarar a sus clientes respecto a sus acciones de RS? (ACCIONES DE RS)							
4	¿SEDAPAL se ocupa de evitar fraudes como hurtos y robos de agua? (CONTROL DEL SERVICIO)							
5	¿SEDAPAL se ocupa del medio ambiente y de la preservación de la naturaleza? (MEDIO AMBIENTE)							
	POLÍTICAS DE CALIDAD	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿El certificado de calidad ISO 9001 de SEDAPAL, asegura la gestión de calidad en el servicio? (ISO 9001)							
7	¿El sello de calidad obtenido por SEDAPAL acredita frente a los usuarios empresa es seria y rigurosa, que sigue una política de calidad, que cumple sus acuerdos y satisface los requisitos de sus clientes? (SELLO DE CALIDAD)							
8	¿La política de calidad con la que cuenta SEDAPAL está acorde con los propósitos establecidos? (POLITICA DE CALIDAD)							
9	¿Los empleados que integran la organización les importa satisfacer los requisitos de los usuarios? (GESTION DE CALIDAD)							
	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	¿SEDAPAL divulga periódicamente la información de naturaleza ordinaria a la ciudadanía a través de las redes sociales? (REDES SOCIALES)							
11	¿SEDAPAL tiene procedimientos para la atención de consultas y reclamos y publicarlos en la Página Web? (PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN WEB)							
12	¿La empresa posee un proceso de reclamaciones ágil, accesible y con la difusión adecuada?							

	(PROCESO DE RECLAMACIONES)							
13	¿SEDAPAL Considera la opinión de sus clientes? (OPINIÓN)							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DNI:** **.....de.....del 2017**

Especialidad del evaluador:

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



Anexo 4: Certificado de validez de los instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra:

Gliria Méndez Lizarbe

Presente.-

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría** con mención **Gestión Pública** de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2017, aula, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **“Gestión del servicio de Sedapal y la responsabilidad social – zona sur de Lima - 2016”**. Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

5. Anexo N° 1: Carta de presentación
6. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
7. Anexo N° 3 : Definiciones conceptuales de las variables
8. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Br. Hans Deave Escudero León
DNI N° 45688673

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	SATISFACCIÓN DEL SERVICIO							
1	¿SEDAPAL le ofrece facilidades para entrar en contacto con la empresa? (CAPACIDAD DE RESPUESTA).							
2	¿El tiempo de espera para para obtener el servicio fue satisfactorio? (CAPACIDAD DE RESPUESTA)							
3	¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad? (SEGURIDAD)							
4	¿Los empleados demuestran amabilidad y buen trato? (EMPATIA)							
5	¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio? (ELEMENTOS TANGIBLES)							
6	¿SEDAPAL le ha dado solución definitiva de los problemas del servicio? (CONFIABILIDAD)							
7	¿El servicio responde a lo que usted esperaba? (FIABILIDAD)							
	MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
8	¿SEDAPAL entrega anticipadamente la factura de consumo? (FACTURA OPORTUNA)							
9	¿Ha recibido errores de cobro en la facturación? (FACTURACIÓN PRECISA)							
10	¿Existe facilidad de comprensión de la información de la facturación? (FACTURA AMIGABLE)							
11	¿Hay disponibilidad de locales de pago? (FACILIDADES DE PAGO)							
	SISTEMA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
12	¿SEDAPAL cuenta con disponibilidad de medios o canales para realizar el trámite y hacerle seguimiento? (OPORTUNA)							
13	¿Existe notificación previa de parte de SEDAPAL caso de interrupción programada del servicio? (SUFICIENTE)							
14	¿SEDAPAL, da orientación para el uso eficiente del consumo de agua? (COMPENSIBLE)							
15	¿SEDAPAL da aclaración sobre sus derechos y deberes como consumidor? (ACCESIBLE POR DIFERENTES MEDIOS)							
16	¿Existe claridad de información brindada al usuario de parte de los trabajadores de SEDAPAL? (INFORMACIÓN)							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

.....de.....del 2017

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DNI:.....

Especialidad del evaluador:.....

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	COMPROMISO ÉTICOS							
1	¿SEDAPAL es una Empresa humana, que respeta los derechos de los usuarios? (EMPRESA HUMANA)							
2	¿SEDAPAL Empresa que provee agua de calidad? (AGUA DE CALIDAD)							
3	¿SEDAPAL busca informar y aclarar a sus clientes respecto a sus acciones de RS? (ACCIONES DE RS)							
4	¿SEDAPAL se ocupa de evitar fraudes como hurtos y robos de agua? (CONTROL DEL SERVICIO)							
5	¿SEDAPAL se ocupa del medio ambiente y de la preservación de la naturaleza? (MEDIO AMBIENTE)							
	POLÍTICAS DE CALIDAD	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿El certificado de calidad ISO 9001 de SEDAPAL, asegura la gestión de calidad en el servicio? (ISO 9001)							
7	¿El sello de calidad obtenido por SEDAPAL acredita frente a los usuarios empresa es seria y rigurosa, que sigue una política de calidad, que cumple sus acuerdos y satisface los requisitos de sus clientes? (SELLO DE CALIDAD)							
8	¿La política de calidad con la que cuenta SEDAPAL está acorde con los propósitos establecidos? (POLITICA DE CALIDAD)							
9	¿Los empleados que integran la organización les importa satisfacer los requisitos de los usuarios? (GESTION DE CALIDAD)							
	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	¿SEDAPAL divulga periódicamente la información de naturaleza ordinaria a la ciudadanía a través de las redes sociales? (REDES SOCIALES)							
11	¿SEDAPAL tiene procedimientos para la atención de consultas y reclamos y publicarlos en la Página Web? (PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN WEB)							
12	¿La empresa posee un proceso de reclamaciones ágil, accesible y con la difusión adecuada?							

	(PROCESO DE RECLAMACIONES)							
13	¿SEDAPAL Considera la opinión de sus clientes? (OPINIÓN)							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DNI:** **.....de.....del 2017**

Especialidad del evaluador:

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

Anexo 4: Certificado de validez de los instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.

Abner Chávez Leandro

Presente.-

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría** con mención **Gestión Pública** de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2017, aula, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: **“Gestión del servicio de Sedapal y la responsabilidad social – zona sur de Lima - 2016”**. Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

9. Anexo N° 1: Carta de presentación
10. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
11. Anexo N° 3 : Definiciones conceptuales de las variables
12. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Br. Hans Deave Escudero León
DNI N° 45688673

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	SATISFACCIÓN DEL SERVICIO							
1	¿SEDAPAL le ofrece facilidades para entrar en contacto con la empresa? (CAPACIDAD DE RESPUESTA).							
2	¿El tiempo de espera para para obtener el servicio fue satisfactorio? (CAPACIDAD DE RESPUESTA)							
3	¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad? (SEGURIDAD)							
4	¿Los empleados demuestran amabilidad y buen trato? (EMPATIA)							
5	¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio? (ELEMENTOS TANGIBLES)							
6	¿SEDAPAL le ha dado solución definitiva de los problemas del servicio? (CONFIABILIDAD)							
7	¿El servicio responde a lo que usted esperaba? (FIABILIDAD)							
	MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
8	¿SEDAPAL entrega anticipadamente la factura de consumo? (FACTURA OPORTUNA)							
9	¿Ha recibido errores de cobro en la facturación? (FACTURACIÓN PRECISA)							
10	¿Existe facilidad de comprensión de la información de la facturación? (FACTURA AMIGABLE)							
11	¿Hay disponibilidad de locales de pago? (FACILIDADES DE PAGO)							
	SISTEMA DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
12	¿SEDAPAL cuenta con disponibilidad de medios o canales para realizar el trámite y hacerle seguimiento? (OPORTUNA)							
13	¿Existe notificación previa de parte de SEDAPAL caso de interrupción programada del servicio? (SUFICIENTE)							
14	¿SEDAPAL, da orientación para el uso eficiente del consumo de agua? (COMPENSIBLE)							
15	¿SEDAPAL da aclaración sobre sus derechos y deberes como consumidor? (ACCESIBLE POR DIFERENTES MEDIOS)							
16	¿Existe claridad de información brindada al usuario de parte de los trabajadores de SEDAPAL? (INFORMACIÓN)							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

.....de.....del 2017

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DNI:.....

Especialidad del evaluador:.....

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	COMPROMISO ÉTICOS							
1	¿SEDAPAL es una Empresa humana, que respeta los derechos de los usuarios? (EMPRESA HUMANA)							
2	¿SEDAPAL Empresa que provee agua de calidad? (AGUA DE CALIDAD)							
3	¿SEDAPAL busca informar y aclarar a sus clientes respecto a sus acciones de RS? (ACCIONES DE RS)							
4	¿SEDAPAL se ocupa de evitar fraudes como hurtos y robos de agua? (CONTROL DEL SERVICIO)							
5	¿SEDAPAL se ocupa del medio ambiente y de la preservación de la naturaleza? (MEDIO AMBIENTE)							
	POLÍTICAS DE CALIDAD	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿El certificado de calidad ISO 9001 de SEDAPAL, asegura la gestión de calidad en el servicio? (ISO 9001)							
7	¿El sello de calidad obtenido por SEDAPAL acredita frente a los usuarios empresa es seria y rigurosa, que sigue una política de calidad, que cumple sus acuerdos y satisface los requisitos de sus clientes? (SELLO DE CALIDAD)							
8	¿La política de calidad con la que cuenta SEDAPAL está acorde con los propósitos establecidos? (POLITICA DE CALIDAD)							
9	¿Los empleados que integran la organización les importa satisfacer los requisitos de los usuarios? (GESTION DE CALIDAD)							
	POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	¿SEDAPAL divulga periódicamente la información de naturaleza ordinaria a la ciudadanía a través de las redes sociales? (REDES SOCIALES)							
11	¿SEDAPAL tiene procedimientos para la atención de consultas y reclamos y publicarlos en la Página Web? (PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN WEB)							
12	¿La empresa posee un proceso de reclamaciones ágil, accesible y con la difusión adecuada?							

	(PROCESO DE RECLAMACIONES)							
13	¿SEDAPAL Considera la opinión de sus clientes? (OPINIÓN)							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DNI:** **.....de.....del 2017**

Especialidad del evaluador:

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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