



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Catastro comercial en la calidad de servicio de la empresa
municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Subauste Arroyo, Rosa Mercedes (ORCID: 0000-0001-6508-5998)

ASESORA:

Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

Dedico este trabajo muy en especial a mis hijos por el apoyo brindado en todo este trayecto, a mi madre que siempre está a mi lado incondicionalmente, a mi padre que se encuentra en los cielos, viéndome y cuidándome.

Gracias a Dios Todopoderoso, que nunca me abandona y que siempre me da fuerzas para salir adelante, para salir de momento difíciles que se me presentaron en este año 2021, pero que me sirvieron para ser más fuerte y siempre pensar en positivo.

Agradecimiento:

Quiero expresar mi gratitud a toda mi familia por siempre estar a mi lado acompañándome en pequeños y grandes momentos como este. A Dios por su compañía y bendición; a mis maestros que dedican su tiempo para la enseñanza del prójimo, en especial para las asesoras de mi investigación, quienes estuvieron ahí incansablemente y con la misión de tener a un maestro o maestra en gestión pública.

Índice de contenidos

Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de figuras	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	4
III. METODOLOGIA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
Variable 01: catastro comercial.....	15
Variable 02: Calidad de servicio	16
3.3 Población, muestra, muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Ficha técnica del instrumento de la variable: catastro comercial.....	20
3.6 Ficha técnica del instrumento de calidad de servicio	20
3.7 Métodos de análisis de datos	23
3.8 Aspectos éticos	23
IV. Resultados	24
Análisis descriptivo de la variable independiente: catastro comercial	24
Análisis descriptivo de la variable dependiente: Calidad de servicio.....	27
Análisis Inferencial:	28
Prueba de Hipótesis general:	29
Prueba de Hipótesis específicas 1:	31
Prueba de Hipótesis específicas 2:	33
Prueba de Hipótesis específicas 3:	36
Prueba de Hipótesis específica 4:	38
V. DISCUSION	40
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS	48
ANEXOS	1

Índice de Tablas

Tabla 1: Población de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pisco	18
Tabla 2: Muestra de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pisco	18
Tabla 3: Validación de expertos	21
Tabla 4: Confiabilidad de Instrumentos	22
Tabla 5: <i>Descripción de la variable independiente: catastro comercial</i>	24
Tabla 6: <i>Descripción de las dimensiones de la variable independiente catastro comercial</i>	26
Tabla 7: <i>Descripción de la variable dependiente calidad de servicio</i>	27
Tabla 8: Razón de similitud para la hipótesis general	29
Tabla 9: Bondad de ajuste de la hipótesis general.....	29
Tabla 10: Pseudo R cuadrado para la hipótesis general.....	30
Tabla 11: Estimaciones de parámetro.....	30
Tabla 12: Razón de similitud y desvianza	31
Tabla 13: Bondad de ajuste.....	32
Tabla 14: Pseudo R cuadrado.....	32
Tabla 15: Estimaciones de parámetro.....	33
Tabla 16: Razón de similitud y desvianza	34
Tabla 17: Bondad de ajuste.....	34
Tabla 18: Pseudo R cuadrado.....	35
Tabla 19: Estimaciones de parámetro.....	35
Tabla 20: Razón de similitud y desvianza	36
Tabla 21: Bondad de ajuste.....	36
Tabla 22: Pseudo R cuadrado.....	37
Tabla 23: Estimaciones de parámetro.....	37

Tabla 24: Razón de similitud y desviación	38
Tabla 25: Bondad de ajuste.....	39
Tabla 26: Pseudo R cuadrado.....	39
Tabla 27: Estimaciones de parámetro.....	39

Índice de figuras

Figura 1: Representación de la variable independiente catastro comercial	25
Figura 2: Representación de las dimensiones de la variable independiente catastro comercial	26
Figura 3: Representación de la variable dependiente calidad de servicio	28

Resumen

La empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, EMAPISCO S.A. tiene como una de sus debilidades el catastro comercial y por ende una calidad de servicio con un nivel regular, esto debido a que no existe un debido programa, proyecto o plan de mejoras con respecto a la actualización dinámica catastral. Es por ello que la presente investigación tiene como objetivo general: Establecer la incidencia del catastro comercial en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021 y como objetivos específicos la incidencia del compromiso institucional en la calidad de servicio, la incidencia del sistema de información geográfica en la calidad de servicio, la incidencia de la tecnología de la información y comunicación en la calidad de servicio y por último, la incidencia del registro de datos en la calidad de servicio. Para ello se elaboró un cuestionario de 18 ítems para la variable catastro comercial y 30 ítems para la variable calidad de servicio, los cuales fueron validados por juicio de expertos y con una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.742 en la variable catastro comercial y un alfa de Cronbach de 0.822 en la variable calidad de servicio; asimismo, se utilizó el programa estadístico SPSS para el procesamiento de información de las 70 muestras, producto de las encuestas realizadas al personal administrativo, comercial y operacional de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, transversal, la investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, correlacional causal, el muestreo fue no probabilístico. Los resultados arrojaron del estudio el coeficiente de correlación de Pearson, arroja un índice de correlación de 0.390 lo que indica que existe una correlación significativa entre las variables catastro comercial y calidad de servicio.

Palabras claves: catastro comercial, calidad de servicio, gestión, información.

Abstract

The municipal water and sewerage company of Pisco, EMAPISCO S.A. has as one of its weaknesses the commercial cadastre and therefore a quality of service with a regular level, this because there is no due program, project or improvement plan with respect to the dynamic cadastral update. That is why the general objective of this research is to: To establish the incidence of the commercial cadastre on the quality of service of the municipal drinking water and sewerage company of Pisco, year 2021 and as specific objectives the incidence of the institutional commitment on the quality of service, the incidence of the geographic information system on the quality of service, the incidence of the information and communication technology on the quality of service and finally, the incidence of the data registry on the quality of service. For this purpose, a questionnaire was prepared with 18 items for the commercial cadastre variable and 30 items for the quality of service variable, which were validated by expert judgment and with a Cronbach's alpha reliability of 0.742 for the commercial cadastre variable and a Cronbach's alpha of 0.822 for the quality of service variable. 822 for the quality of service variable; likewise, the SPSS statistical program was used to process the information from the 70 samples resulting from the surveys of the administrative, commercial and operational personnel of the municipal drinking water and sewerage company of Pisco. The research had a quantitative, cross-sectional approach, the research was basic, with a non-experimental, causal correlational design, and the sampling was non-probabilistic. The results of the study showed a Pearson correlation coefficient of 0.390, which indicates that there is a significant correlation between the variables commercial cadastre and quality of service.

Key words: commercial cadastre, quality of service, management, information.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el catastro comercial en las empresas de agua potable y alcantarillado, vienen siendo actualizados, ya que en su mayoría presentan muchas deficiencias como la desactualización de datos tanto de los clientes como de las conexiones domiciliarias, por ende esto ha originado que las empresas de agua potable no tengan una eficiente gestión comercial, sobre todo en las estrategias para la instalación de medidores y la recuperación de la cartera morosa; asimismo, se puede observar un bajo nivel de eficiencia tanto en la calidad de atención como en el control de calidad de la facturación, lo que viene generando que las empresas no tengan una facturación y/o ingresos reales y por ende no sean empresas sostenibles en el tiempo. Kaufmann (2002), en unas de sus ponencias, menciona que una empresa para que sea sostenible en el tiempo, debe cumplir con estándares de calidad para la exigencia del usuario y ampliar su cobertura; por lo tanto, un sistema catastral debe ser mejorado, actualizado y de fácil manejo y acceso para quien lo necesite. Por otro lado, Kalmanovitz (2018) indica que existe un monopolio que no logra integrar el catastro en su totalidad, los datos principales del predio no se relacionan entre sí, no existe una identificación adecuada de los mismos, no arroja información relevante y económica para la toma de decisiones; por lo tanto, existe riesgo en la seguridad jurídica de un predio.

En el Perú, Granados (2018) señala que los sistemas catastrales en el Perú se encuentran en un nivel bajo, no existen mejoras en su implementación, esto debido a que no se tiene un plan para el desarrollo de este sistema; uno de los problemas que se han detectado es que existen diferentes lenguajes y formatos lo que no permite una buena comunicación entre sistemas.

Cuando nos referimos a calidad, estamos hablando de la calidad de servicio al cliente, cuyo nivel actualmente es regular, como sostuvo Pastor (2014) en su investigación; el usuario o cliente se siente insatisfecho por la lentitud en la atención de los servicios que brinda una empresa de servicios públicos; la solución de reclamos no es óptima, porque el usuario o cliente espera que su

problema sea solucionado en el más breve plazo y que este sea atendido por un personal capacitado eficiente.

Dentro del contexto local, específicamente en el departamento de Ica, se ha podido observar que las empresas de servicios públicos de agua potable y alcantarillado de Ica, Nazca, Pisco y Chincha, no cuentan con un catastro actualizado por ende su calidad de servicio es regular, se aprecia la existencia de reclamos por una mala calidad en su atención de solicitudes, regular reparto de recibos, en varios casos por su no ubicación del predio; por lo tanto, se observa que es prioridad la ejecución de un catastro dinámico cuya finalidad social es tener un cliente o usuario satisfecho por la excelente calidad de atención; otra finalidad es el aspecto económico, cuyo resultados será la generación de ingresos en forma inmediata, pero esto no es suficiente para realizar una eficiente gestión comercial y sobre todo tener una articulación territorial que ayude a cada una de estas empresas a ser eficientes y sostenibles. Según la observación de Aramburu (2017), menciona que no existe articulación entre entidades estatales, se refirió a la gestión de las oficinas de catastro arqueológico y a las oficinas de saneamiento físico legal; asimismo, menciona que los gobiernos locales no tienen un presupuesto considerable para ejecutar dicha actividad catastral. En conclusión, no existe interés entre instituciones a tener un sistema eficiente que sea manejado coordinadamente por las instituciones estatales; por eso es importante que cada una de las empresas públicas de agua potable y alcantarillado cuenten con un presupuesto determinado para la actividad de catastro y puede desarrollarse continuamente; posterior se inicie el proceso de articulación entre las empresas de agua de la región Ica; con esto se lograra que una empresa de agua potable sea eficiente, eficaz, reflejado en una calidad de servicio excelente.

Sobre lo referido anteriormente, se planteó la siguiente pregunta general ¿Cómo incide el catastro comercial en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021?; asimismo, se planteó los siguientes problemas específicos: 1. ¿Cómo incide el compromiso institucional en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021?, 2. ¿Cómo incide el sistema de información

geográfica en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021?, 3. ¿Cómo incide la tecnología de la información y comunicación en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021?, 4. ¿Cómo incide el registro de datos en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021?.

Por lo tanto, esta investigación se justifica porque se logra contrastar las teorías del catastro y calidad de servicio, que son las variables de la investigación y cuyas definiciones han contribuido positivamente en el análisis de la problemática y el planteamiento de los objetivos. Asimismo, se justifica porque a través de los resultados obtenidos, se determinó la incidencia del catastro comercial en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco; se lograra mejorar y/o actualizar los datos catastrales de la empresa, a través de estrategias y programas propuestos que se deben realizar permanentemente, teniendo para eso un presupuesto definido, personal capacitado, asistencia técnica por parte de las entidades del gobierno local y central. Teniendo un catastro actualizado se tendrá una base de la información confiable para la realización de proyectos, tanto en la gestión comercial como operativa; asimismo, se obtendrá una eficiente y satisfactoria calidad de servicio.

Por lo tanto, y de acuerdo con la pregunta planteada, se formula el objetivo general: Establecer la incidencia del catastro comercial en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021; así mismo, se formula los siguientes objetivos específicos: 1. Establecer la incidencia del compromiso institucional en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021, 2. Establecer la incidencia del sistema de información geográfica en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021, 3. Establecer la incidencia de la tecnología de la información y comunicación en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021, 4. Establecer la incidencia del registro de datos en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021.

Finalmente, la hipótesis general: El catastro comercial incide positivamente en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021 y sus hipótesis específicas: 1. El compromiso institucional incide positivamente en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021, 2. El sistema de información geográfica incide positivamente en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021, 3. La tecnología de la información y comunicación incide positivamente en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021, 4. El registro de datos incide positivamente en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021.

II. MARCO TEORICO

Con respecto a las variables catastro comercial y calidad de servicio; existen diversas publicaciones e investigaciones que demuestran resultados positivos en su investigación, a través de la aplicación de modelos, procedimientos, así como propuesta de normativa para creación de un ente regulador de catastro; pero existe poca investigación sobre la influencia del catastro comercial en la calidad del servicio de las empresas públicas de agua potable y alcantarillado del Perú.

En el plano nacional y con respecto al catastro, según López (2016) en su investigación habla sobre los diferentes problemas que existen en la inscripción de una propiedad, llegando en muchos casos a procesos judiciales; es ahí donde se preguntaron qué importante es el catastro; pero un catastro actualizado e interconectado entre instituciones del país, cuya realidad es un catastro incipiente que no logra ofrecer una plena garantía en todos sus aspectos. Esta investigación se realizó a través de un enfoque no experimental, se analizó la situación real del catastro en el sistema registral peruano, su problemática, carencias, normativas vigentes, la falta de coordinación entre entidades, y otros. Su objetivo fue contar con un catastro actualizado, interconectado y clasificado; asimismo, se sugirió la modificación de la legislación sobre el tema registral, adoptar el sistema de inscripción constitutiva, obligatoriedad de la inscripción de la propiedad, tener un correcto catastro, moderno de rápido y fácil ubicación de

predios a través de planos cartográficos, códigos catastrales y sobre todo tener una coordinación simultánea y armónica entre el catastro territorial y el registro inmobiliario.

Además, Fernández (2018) en su estudio estableció un objetivo común: Determinar cómo incide el Sistema de Información Catastral Comercial en la Gestión Catastral de la empresa EPS SEDICAJ S.A. en la ciudad de Cajamarca; Los estimados de estudio utilizados fueron de tipo aplicativo y previo a la prueba su población fue la División Catastral Comercial de la empresa de servicios de aseo EPS SEDICAJ SA, y las técnicas o herramientas utilizadas, sus usos son para recabar información, encuestar a los miembros del departamento y analizar documentos. y fuentes de información. Los resultados muestran que los empleados reciben información 100% precisa sobre la propiedad, la ubicación del reclamo y la inspección del sitio; También se puede evidenciar que 60% de trabajadores mencionados tienen un nivel de registro de clave catastral muy alto y el 40% tiene un nivel de registro alto, resultados similares se obtienen al registrar claves catastrales, precisión de los datos tomar nota y otros. Por lo tanto, en su estudio se concluyó que el sistema de información geográfica incide directa y significativamente en la gestión catastral de los clientes de EPS SEDICAJ S.A.

Por su parte, Rosas, Rojas y Herrera (2018) propusieron como objetivo común establecer un Servicio Nacional de Supervisión Catastral (Sunacat) para modernizar el sistema catastral en el Perú, mediante el diagnóstico de la situación catastral en el Perú, analiza la normativa y define las funciones de SUNACAT tales como: administrar el catastro nacional, generar la información catastral, gestionarla, dar seguimiento y seguimiento a todos los desarrollos y resultados del suelo principal. El método de investigación utilizado es mixto, cuantitativo y cualitativo porque utiliza información elaborada por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), junto con información de medición de la situación catastral del Perú; Asimismo, se realizan entrevistas semiestructuradas a directivos y expertos, así como opiniones sobre propuestas de solución. La muestra se aplicó a 144 ciudades autónomas del Perú, en comparación con estudios a nivel internacional, en los que se seleccionaron 5 países. La investigación concluyó que es necesario cambiar la definición legal de catastral;

De igual forma, se han identificado tres (3) modelos discretos de gestión catastral: modelo de gestión nacional, modelo de gestión descentralizado, modelo de gestión sectorial; por lo que este estudio recomienda que este trabajo sea considerado como la base de una propuesta legislativa para crear el mencionado superintendente.

Por su parte, Becerra (2017) detalló que el objetivo principal de su estudio fue determinar la relación entre la contradicción del catastro comercial y la administración de facturación de Sedapal en el distrito de Comas; Por tanto, la investigación se realiza por método cuantitativo, utilizando el método de inferencia hipotética, es de tipo aplicada y tiene un diseño de investigación descriptivo correlacional; La técnica utilizada es la misma encuesta que se aplicó a 150 vecinos del barrio Comas; En los resultados se puede destacar que el 68,7% piensa que el catastro comercial es regular, mientras que el 31,3% lo considera malo. Por lo tanto, esta encuesta concluye que el catastro comercial está significativamente relacionado con la gestión de la facturación.

En su estudio, Olaya (2017) aborda el objetivo común de implementar con software libre un sistema de información geográfica para integrar la gestión de información técnico-comercial catastral y alfanumérica con la información geográfica de EPSGRAU SA en los distritos de Piura y Castilla. Por tanto, la investigación es de tipo aplicada, a nivel descriptivo, con estimación de correlación porque estudia la relación de la variable dependiente con la variable independiente. Su muestra es su total de 30 clientes, dando como resultado 88,209 clientes con servicio de agua y/o alcantarillado. La técnica que uso para el análisis de datos es depurar, buscar los datos y corregir las inconsistencias encontradas, luego eliminar los valores atípicos y finalmente interpretar los datos reales. En este análisis se exporta información geográfica a través de software QGIS, mapas, bases de datos; Asimismo, se han elaborado fichas técnicas y diagramas de diversos procesos técnico-comerciales. En conclusión, gracias al uso del citado software libre se ha georreferenciado la información catastral geotécnica y comercial y se ha mejorado la gestión de la información geográfica que proporciona el sistema con información alfanumérica que proporciona el sistema comercial.

Sobre la segunda variable: calidad de servicio, Gutarra (2016) en su investigación, describe que, en el Perú, la calidad del servicio de agua potable y saneamiento es muy deficiente, ya sea por su escasez en ciertos lugares del país, cambio climático, el uso indiscriminado de la población, por el mal uso, fugas intradomiciliarias y conexiones clandestinas; asimismo, menciona la reducida inversión anual que tienen las EPS. Para esta investigación, se utilizó la investigación aplicada, descriptiva, la técnica o instrumento fue la recopilación de datos en la gerencia comercial de SEDAPAL, observando procesos, realizando entrevistas libres, técnicas de procesamiento de datos; con estas herramientas se pudo obtener información estadística sobre el volumen facturado, número de conexiones, nivel de micromedición y otros. En conclusión, por la deficiente calidad de servicio, se deja de percibir ingresos para tener una liquidez óptima y poder realizar medidas correctivas a la gestión comercial.

Por su parte, Contreras y Lujan (2021), en su estudio realizado, tuvo como objetivo analizar los factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción (FCEDS) en la opinión de los agentes involucrados en la gestión de los servicios de agua y saneamiento en el municipio de Pacasmayo. en Perú; Los métodos de investigación son cuantitativos, descriptivos y no empíricos; Se utiliza el método de muestreo no probabilístico, se utiliza un cuestionario para los grupos de investigación (stakeholders). La muestra incluye 55 comunidades y 25 funcionarios. Escalador técnico utilizado: mejor, peor; La información recolectada de los dos grupos fue procesada y comparada; Se utilizaron los programas Excel y SPSS v25.0 para realizar estadísticas de resumen y descriptivas. Encuestas o preguntas basadas en aspectos que se han estudiado: calidad del servicio, aspectos técnicos del servicio, legales, económicos y financieros. Uno de los resultados importantes y relevantes es la calidad del servicio y los aspectos técnicos, resultado donde los actores, miembros de la comunidad y funcionarios están de acuerdo, lo que da fe de que existe una relación entre ambas partes, lo que indica que existe una gama de requisitos para los cuales el Monitoreo y Evaluación de la Satisfacción del Servicio deben ser atendidos.

Por otro lado, Salazar (2018) en su estudio indicó que el objetivo principal fue evaluar la relación entre la calidad del servicio de agua potable y las enfermedades transmitidas por el agua que padecen las personas del distrito de

Santiago-Ica. El método de investigación es de tipo cuantitativo básico y con diseño descriptivo correlacional, se recolectaron datos mediante dos cuestionarios, determinando el control de la calidad del agua potable y el nivel de enfermedad en el agua; la muestra incluye 50 trabajadores de EMAPICA; Se utilizó estadística descriptiva e inferencial y se probaron hipótesis; En conclusión y de acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que existe una relación entre la calidad del servicio de agua potable y las enfermedades del agua.

El autor Pérez (2018) en su estudio se planteó establecer la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de los servicios de agua y saneamiento rural en San Miguel de Quiñiri, distrito de Moya, provincia y región de Huancavelica. Para desarrollar la investigación, el autor utilizó el método de investigación básica, con diseño descriptivo correlacional; su muestra incluye 90 usuarios o clientes del sistema; Sus resultados muestran que existe una relación moderada entre la calidad y la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento en las zonas rurales, aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula.

Por otro lado, el autor López (2019) en su tesis utilizó una metodología no experimental, con diseño descriptivo correlacional, debido a que calcula si se establece la influencia de la micro medición de agua potable en la calidad del servicio de EMAPA San Martín S.A.; se obtuvo una muestra de 150 clientes de la empresa en mención, se utilizó la recolección de datos a través del desarrollo de encuestas, obteniendo resultados en el aspecto técnico de la micro medición, que consiste en su selección, instalación, toma de lectura que influyeron positivamente en la calidad de servicio.

En el ámbito internacional, tenemos a Ruiz (2021), en su artículo realizado a los estudios de investigación sobre el catastro de ensenada en las provincias de Granada y Almería de España, se pudo observar la aplicación de metodologías y enfoques diferentes, tanto para el estudio económico, demográfico como social. Por lo tanto, en esta investigación se utilizó la línea descriptiva, analítica, comparativa, instrumental y reflexiva. Las fuentes de investigación datan de la década del 40, 50, 60, 70 cuyos autores iban mejorando

sus trabajos de investigación. A principios de los 80, estos estudios se abordaron en la historia agraria y demográfica, estadísticas sobre el crecimiento de la población, a través de fuentes censales; la técnica que realizaron fue la instrumental y descriptiva; durante esta década se crea una plataforma fundamental para los estudios con la base del catastro de ensenada. En la década de los 90, aparecieron colecciones de transcripciones, libros monográficos, todos referidos al catastro de la ensenada, siendo este explotado de manera sistemática durante el siglo XXI en diferentes aspectos que ayudaron al crecimiento catastral.

Por otro lado, Ríos y Morales (2018) mencionaron que el objetivo de su investigación fue generar un sistema de información geográfica administrado, dirigido y actualizado por la gerencia comercial de atención al usuario que proporcione información cuantitativa y especializada de los predios; el tipo de investigación fue el descriptivo, el cual le permitió obtener datos, organizarlos, filtrarlos y posteriormente analizarlos; su propuesta metodológica estuvo orientada a la formulación de un modelo de sistema de información geográfica, definió un análisis hipotético de los resultados. Hizo una recolección de datos, a través de una base de datos principal, siendo los más importantes los datos alfanuméricos y los datos de tipo cartográfico, con esta información previamente analizada, depurada las inconsistencias y aplicando los modelos propuestos, se concluyó en contar con una herramienta que integren el sistema integrado de información catastral – SIIC y el sistema de información geográfica catastral – SIGC que permiten mejorar el análisis de las situaciones típicas y atípicas con respecto a las solicitudes de tramites de los usuarios.

Así mismo, Erba (2017) indicó en su investigación, la descripción del modelo básico del catastro y el modelo multifinalitario, que fue usado en Ecuador como una herramienta eficiente, orientada a mejorar el planeamiento y el financiamiento urbano; para ello decidieron realizar cambios de paradigmas en la gestión económica, tecnológica, administrativa y profesional, siendo los más importantes la formación de sus colaboradores y la actualización de sistemas y equipos con nuevas tecnologías. La técnica utilizada por el autor fue la descriptiva, comparativa, en la cual comparó el modelo básico del catastro con el multifinalitario, siendo este último el implementado en Ecuador, generando

información más completa, actualizada, sistémica, otros que a mediano plazo se difundirá en diferentes municipalidades.

Las autoras Reyes y Veliz (2021), en su estudio determinan la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa pública de agua potable del estado de Jipijapa, provincia de Manabí. El método utilizado es descriptivo, no experimental y con enfoque cuantitativo; se usaron diferentes modelos para la recopilación de Información, como cuestionarios que recogieron diferentes indicadores para la medición establecida, obteniendo los siguientes resultados: el 34% los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo que la misión de la empresa es brindar un servicio de calidad y un 8% en desacuerdo. Otra pregunta importante y relevante es si la empresa cuenta con maquinaria, mobiliario y equipo moderno, el 17% dijo estar de acuerdo y el 22% en desacuerdo. Ello lleva a concluir que existe una relación positiva significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente; también mencionó que para tener éxito, una empresa debe brindar una excelente calidad de servicio; Asimismo, es necesario identificar estos importantes factores de calidad y su impacto en la satisfacción del cliente, tales como: buena actitud e imagen, retroalimentación inmediata, personalización del trato individual, satisfacción en tiempos de espera y respuesta, e instalaciones cómodas y modernas para los clientes.

Por su parte, Pérez (2021) en su investigación, plantea determinar la incidencia de la gestión pública en la calidad del servicio; el diseño de investigación fue descriptiva, las dimensiones de la variable que se utilizaron fueron confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, tangibles. Se utilizó la herramienta SERVQUAL, encuestas, logrando resultados como un 39% de los usuarios percibieron que solo a veces reciben un servicio de calidad y un 29% manifestaron que casi siempre reciben un servicio de calidad de la empresa municipal; se evidenció también que un 39% de los usuarios manifestaron que a veces la empresa municipal se presenta como una institución confiable, mientras un 32% manifestaron que casi siempre lo hace; se evidenció que un 38% de los usuarios manifestaron que la empresa pública a veces demuestra empatía con esto y un 35% evidenció que casi siempre; es decir la sensación de que se entendieron sus necesidades. Por lo tanto, esta investigación indica una

significativa incidencia entre la organización en la gestión pública y la calidad del servicio, existiendo una relación de nivel fuerte entre ambas.

Además, Aguirre (2018) en su estudio, el objetivo fue evaluar la satisfacción de los altos consumidores con relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil. El tipo de estudio fue descriptivo, correlacional causal con metodología cuantitativa; con el instrumento respectivo se realizó la recolección de datos, con la finalidad de medir estadísticamente los patrones de comportamiento de los usuarios, para ello se utilizó el instrumento SERVPERF. Con los resultados alcanzados, y el análisis respectivo, la empresa de agua potable tiene una visión de oportunidades de mejoras y su implementación, así serán beneficiados tanto su organización como sus clientes, en especial el nivel de altos consumidores.

Los autores Fontalvo, De la Hoz y De la Hoz (2020) en su estudio han propuesto un método de evaluación de la calidad del servicio a través de Seis Sigma para una unidad de atención al usuario en una empresa de abastecimiento de agua en Colombia. Se utilizó un análisis de calidad descriptivo, explicativo y evaluativo; Asimismo, con la aplicación de la metodología seis sigmas, es posible trasladar los resultados de un enfoque conceptual y cualitativo a un enfoque objetivo y cuantitativo, lo que permite que la sanitaria tenga derecho a controlar la gestión de los servicios que presta la empresa. Toda la información obtenida se obtuvo a través de la revisión de documentos, informes emitidos por las áreas afectadas, revisión de bases de datos de clientes, consultas de clientes y revisión de sistemas y procedimientos establecidos para garantizar la prestación del servicio. Para ello se ha realizado un trabajo empírico que incluye el análisis de los procesos realizados por la unidad de atención al usuario. Este trabajo tuvo una duración de dos meses consecutivos (marzo y abril de 2018) y logró determinar los criterios de evaluación de la calidad del servicio de la unidad de atención al cliente. Este estudio concluye que, a pesar de que los índices de actividad (Y) y el nivel sigma (Z) no mostraron un incremento de un período a otro, sí obtuvieron un indicador deseable. Esto significa que la unidad de servicio al cliente brinda un excelente servicio a sus clientes.

Los autores Domínguez y Cárdenas (2017), en su estudio establecieron medir la calidad percibida desde el punto de vista del consumidor de los servicios de agua potable y saneamiento domiciliario que ofrece la Empresa Pública de Agua Potable de la Ciudad de Santo Domingo y Saneamiento (EPMAPADS). Por lo tanto, se utilizó la herramienta SERVQUAL, aplicándola a 100 consumidores de la muestra, con el propósito de evaluar la percepción de los consumidores sobre la calidad de los servicios públicos prestados. El método de muestreo utilizado es siempre aleatorio; la información es recopilada y procesada por herramientas estadísticas. Los resultados se obtienen de las expectativas y percepciones, los aspectos incluyen: Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Afecto, siendo Empatía aquella con mayor nivel de insatisfacción, con un 53.4% y un 46.6% de insatisfacción, seguido de Tangibles, con una satisfacción de 52.3% y 47.75% de insatisfacción. El resto de las Dimensiones están técnicamente al mismo 50%. Ante estos resultados, la afirmación de Rodríguez y Ramírez (2001) confirma que efectivamente el modelo o escala SERVQUAL es una herramienta confiable y válida para medir los niveles de calidad.

Por otro lado, Tález y Méndez (2015) en su tesis han desarrollado un modelo de gestión para la generación de unidades de agua no calculadas, para actualizaciones catastrales para redes de agua potable de EMAPA-I, en áreas urbanas del cantón Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador. El método que utilizaron fue un muestreo aleatorio simple, método analítico-síntesis que se utilizó para aplicar la encuesta al personal de la empresa; el tamaño de la muestra es de 124 trabajadores y usuarios más relevantes. Para la recolección de información primaria se utiliza la encuesta a través de un cuestionario compuesto por preguntas cerradas, en la entrevista un escenario semiestructurado con preguntas abiertas; mientras que para la información secundaria se utilizó información de libros y documentos. Los resultados del estudio muestran que en la entrevista uno de los puntos importantes es el deseo de establecer un programa EPANET para actualizar el plan maestro de red y obtener datos de ubicación de las redes de distribución principales. Asimismo, se conoce que la empresa no tiene unidad o el servicio de agua no está gestionado, lo cual es absolutamente necesario. En cuanto a los resultados de

la encuesta, se puede demostrar que el 99% de los trabajadores piensa que existe la necesidad de una unidad de suministro de agua no contabilizada. De igual forma, 77% de trabajadores manifestaron que es necesario desarrollar un modelo de gestión para actualizar la red catastral. Terminó con la creación de una unidad de suministro de agua no contabilizada para gestionar la actualización catastral de las redes de agua y mejorar el servicio público y la gestión para los residentes.

El autor Masaquiza (2021) en su estudio, realizó la actualización del catastro de agua potable de la red de Chiquihurco en los sectores Puertas del Dorado y La Paz del cantón San Pedro de Pelileo, provincia de Tungurahua, Ecuador. El método analítico-sintético fue el elegido debido a que se pudo manipular la información que se obtuvo de forma general y descomponerla para su análisis, hubo recolección de datos tanto de fuentes primarias (provenientes de la población quienes utilizan el sistema de agua potable) y secundaria (proveniente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Pedro de Pelileo sobre los sectores de estudio). Concluyendo en resultados positivos con la integración del catastro y la informática para la automatización y control de problemas en las tuberías.

En cuanto a las teorías que sustentan al catastro comercial, el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS (2019), menciona que el catastro es un registro estructurado de información alfanumérica y grafica de los clientes de las empresas prestadoras de servicio, los predios servidos y las conexiones de agua potable y alcantarillado existente. Por otra parte, Kaufmann & Steuder (1998) indican que, al tener un catastro con información verídica, fiable y actualizada, se pueden tomar buenas decisiones y que estas sean sostenibles en el tiempo.

En cuanto a las teorías a favor de la calidad del servicio, esta se puede definir como “La función de la brecha entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que están a punto de recibir y su percepción de lo que realmente ha sido entregado por el negocio. Mencionan también que la percepción del cliente se basa en tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991).

III.METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque utilizado en este estudio es cuantitativo, debido a que se realizó un análisis estadístico de toda la información y datos obtenidos. Fue una investigación transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), una investigación es transversal porque los datos se recolectan de manera instantánea, en un solo período de tiempo.

Tipo de investigación: La investigación actual es del tipo básico; Según Relatl (2010), hablamos de pura investigación, teoría o dogma. Se caracteriza porque se originó dentro de un marco teórico y permanece en él. El objetivo es aumentar el conocimiento científico, pero no contrastarlo con ningún aspecto práctico.

Diseño de investigación: El diseño utilizado fue el no experimental. Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que los diseños no empíricos son estudios que se realizan sin manipular variables intencionalmente y en los que se observan los fenómenos únicamente en su entorno natural para su análisis. En este estudio se permite la relación entre dos variables sin cambiar ninguna de ellas.

En la recolección de información de las variables en mención, se realizaron en su momento dado y a través de los instrumentos de investigación. A su vez, el diseño fue correlacional-causal porque se recolectaron los datos y se describió la relación entre las variables estudiadas y su incidencia. A continuación, se muestra el siguiente esquema:

O1 ----->O2

O1: Variable independiente: catastro comercial

O2: Variable dependiente: calidad de servicio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 01: catastro comercial

Definición conceptual:

Según El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento OTASS (2019), un catastro comercial es un registro estructurado de la información alfanumérica y gráfica del cliente de la EPS, los atributos atendidos y las conexiones de agua potable y saneamientos existentes. El catastro permite tomar decisiones sustentables, el éxito solo se puede asegurar sobre la base de información confiable y completa sobre el estado del suelo (Kaufmann y Steudler, 1998).

Dentro del estudio de investigación, se planteó la incidencia del catastro comercial en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco; asimismo, se plantearon estrategias para obtener una incidencia positiva.

Definición operacional:

Esta variable independiente fue operacionalizada y se consideró 04 dimensiones denominadas: compromiso institucional, sistema de información geográfica, tecnología de la información y comunicación, registro de datos; las cuales fueron las más acertadas y se relacionaban con las actividades y/o estrategias de un catastro eficiente. Para ello se evaluaron 15 indicadores como son: identificación con la organización, lealtad de los empleados, mejoramiento continuo, presupuesto, objetivos y metas, planos georreferenciales, calidad de información, manejo de la información, procesamiento de la información, equipos de cómputo, equipos de comunicación, seguridad de bases de datos, confiabilidad de la información, control de calidad de ingreso de datos; los cuales han sido plasmadas en preguntas a través de un cuestionario y/o encuestas.

Escala de Medición: Padilla (2007) menciona:

Una escala de medición ordinal se logra cuando las observaciones pueden colocarse en un orden relativo con respecto a la característica que se evalúa, es decir, las categorías de datos están clasificadas u ordenadas de acuerdo con la característica especial que poseen. (p.112)

Por lo tanto, se coincidió con el autor, para la aplicación de esta técnica ordinal en la investigación, con la ejecución del cuestionario y/o encuesta a los trabajadores de la entidad. La clasificación fue la siguiente: nunca, casi nunca, a veces y siempre.

Variable 02: Calidad de servicio

Definición conceptual:

Para Parasuraman y Zeithaml (1993) “la calidad del servicio es la magnitud de la brecha o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones con base en tangibles, confiabilidad, disponibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (p.41).

Dentro del estudio de investigación, a través de la influencia positiva del catastro en la calidad de servicio, se logró alcanzar niveles de calidad y por ende la satisfacción del cliente; por lo tanto, se midieron indicadores y se plantearon estrategias.

Definición operacional:

Esta variable dependiente fue operacionalizada mediante dimensiones denominadas: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuales fueron las más observadas dentro del ámbito interno de la entidad en investigación. Para ello se evaluaron 22 indicadores como son: infraestructura adecuada y equipos modernos, equipos informáticos, softwares actualizados, personal necesario, personal capacitado, materiales de

trabajo, conocimientos técnicos, habilidades desarrolladas, desempeño de funciones, rapidez en la atención al cliente, coordinaciones constantes, atención personalizada, capacidad de comprensión, entendimiento de necesidades, reacciones negativas, veracidad de la información, facilitar la información al cliente, existencia de contenidos del servicio, cumplimiento de promesas, plataformas de fácil uso y manejo; los cuales han sido plasmadas en preguntas a través de un cuestionario y/o encuestas.

Escala de medición:

Se aplicó la técnica ordinal en la investigación, con la ejecución de cuestionario y/o encuesta a los trabajadores de la entidad. La clasificación fue la siguiente: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

3.3 Población, muestra, muestreo

Población: Para Carrillo (2015) “población es el conjunto de factores que expresan una característica o condición común que es objeto de estudio” (p.7).

Por su parte, Gallego (2004) “Es un conjunto de elementos o individuos que satisfacen las características a estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de “población finita” y, cuando se desconoce su número, de “población infinita”” (p.05).

Estuvo conformado por el número total de trabajadores de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, localizados en su sede central donde se encuentran las áreas u oficinas comerciales, operativas y administrativas, haciendo un total de 145 trabajadores.

Tabla 1:

Población de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pisco

Población	Cantidad	Indicador
Colaboradores del área comercial	25	Encuesta
Colaboradores del área operativa	85	Encuesta
Colaboradores del área administrativa	30	Encuesta

Fuente: Elaboración propia

Muestra: según Carrillo (2015) “es parte de los elementos o subconjunto de una población que se selecciona para el estudio de esa característica o condición” (p.7).

La muestra simple estuvo conformada por 70 trabajadores dependientes del área comercial, operativa y administrativa de la sede central de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco. Esta muestra fue seleccionada intencional o por conveniencia.

Tabla 2:

Muestra de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pisco

Muestra	Cantidad	Indicador
Colaboradores del área comercial	25	Encuesta
Colaboradores del área operativa	35	Encuesta
Colaboradores del área administrativa	10	Encuesta
Total	70	

Fuente: Elaboración propia

Muestreo: fue de tipo no probabilístico, quiere decir, que la población no tiene la misma condición y posibilidad de ser seleccionadas por pertenecer a otras áreas no relacionadas a las variables en mención. Para esto, se tomó el criterio de inclusión para los colaboradores que circulan en una misma área geográfica, como son del área comercial y operativa. Asimismo, se tomó el criterio de exclusión, para los colaboradores del área administrativa, en especial a los mandos superiores de la entidad.

Unidad de análisis: Se seleccionó a los colaboradores del área comercial y operativa que tienen similares funciones y que se refieren a la atención al cliente, el manejo de datos e información del catastro comercial; participan siempre en conjunto en las estrategias de campo como: la actualización dinámica catastral. Asimismo, se ha seleccionado al personal administrativo, en especial el personal de nivel superior, quien son los responsables de cada estrategia o actividad que realizan las áreas comercial y operativo, como la autorización del presupuesto, la disponibilidad presupuestaria, la institucionalidad y otras dimensiones.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica. - Según Crotte (2011) “la técnica de investigación científica es un procedimiento típico, validado por la práctica, con una orientación general, pero no específica, para recolectar y transformar información útil para la solución de problemas de conocimiento en las ciencias” (p.278).

Por lo tanto, y en concordancia con Crotte (2011), se utilizó el instrumento encuesta, para la variable dependiente e independiente, la misma que ayudó a la obtención de información importante por parte de los colaboradores de las áreas mencionadas en la muestra.

Instrumento. - Según Gonzales (2000) el instrumento es simplemente un vehículo para la construcción del sujeto, por lo que no representa un medio directo para producir el resultado final, sino un medio para generar indicadores.

Martínez (2013) menciona que lo que permite que la técnica funcione es la herramienta de la investigación. Se estipula que en ocasiones las palabras técnicas e instrumentos de estudios se usan indistintamente.

Por tanto, y de acuerdo con los autores antes mencionados, se utilizó el instrumento cuestionario para las variables dependiente e independiente.

3.5 Ficha técnica del instrumento de la variable: catastro comercial

Nombre: cuestionario de catastro comercial

Año: 2021

Aplicación: A todos los colaboradores del área comercial, operativa y administrativa de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco.

Objetivo: Medir la incidencia del catastro comercial en la calidad de servicio

Ámbito de aplicación: Empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco.

Modo de administración: Directa/presencial

Tiempo aproximado: 30 minutos

Dimensiones: Compromiso institucional, sistema de información geográfica, tecnología de la información y comunicación, registro de datos.

Escala de medición: Nunca, casi nunca, a veces, siempre.

3.6 Ficha técnica del instrumento de calidad de servicio

Nombre: Cuestionario de calidad de servicio

Año: 2021

Aplicación: A todos los colaboradores del área comercial, operativa y administrativa de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco.

Objetivo: Medir la calidad de servicio que brinda la empresa.

Modo de administración: Directa/presencial

Tiempo aproximado: 30 minutos

Dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Escala de medición: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Para Morone (2013) la validez interna existe hay un concepto y funcionamiento completo de la variable y por supuesto, existe una correspondencia entre las dos variables. La conceptualización puede entenderse de manera más amplia que la operacionalización, o viceversa. También es posible tener una combinación de las dos posibilidades, es decir, la operacionalización cubre parcialmente la variable y al mismo tiempo la supera. (p. 13)

Por lo tanto, se aplicó la validez de contenido y se logró la validación mediante 03 (tres) expertos para las dos variables, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 3:

Validación de Expertos

Variable	Expertos	Especialidad	Opinión
Catastro Comercial	Mg. Miriam Torres Moran	Contadora	
	Lic. Abel de la Cruz López	Administrador	
	Mg. Yolanda Felícita Soria Pérez	Metodóloga	
Calidad de Servicio	Mg. Miriam Torres Moran	Contadora	
	Lic. Abel de la Cruz López	Administrador	
	Mg. Yolanda Felícita Soria Pérez	Metodóloga	

Fuente: elaboración propia

La confiabilidad, según Morone (2013) es una condición para que haya validez. Difícilmente una sola herramienta poco fiable ha demostrado ser válida. Pero, por otro lado, de nada sirve si es fiable si es que no mide lo que pretende medir.

Según Reidl (2013) la confiabilidad de una prueba indica hasta qué punto las diferencias individuales en los puntajes de las pruebas se pueden atribuir a errores de medición aleatorios y hasta qué punto se atribuyen a diferencias reales en la característica o variable medida.

Por lo tanto, se aplicó la técnica de consistencia interna pura, porque se realizó un análisis en cada una de las preguntas de la encuesta, utilizando la prueba de Alfa de Cronbach, por contar con más de dos opciones de respuesta. Asimismo, previo a la ejecución de la encuesta en la empresa de servicio, se procedió a realizar una prueba piloto en una empresa similar a la investigada, la cual se encuentra ubicada en la provincia de Cañete, distrito de San Vicente, denominada Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Cañete S.A. en la cual se realizó 20 encuestas piloto.

Tabla 4:

Confiabilidad de Instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Catastro comercial	0.742	18
Calidad de servicio	0.822	30

Fuente: Elaboración propia. Confiabilidad del cuestionario de catastro comercial y calidad de servicio.

3.5 Procedimientos

El trabajo fue realizado en las instalaciones de la sede central de la empresa municipal, previa autorización del gerente general. Los pasos fueron los siguientes: llamada telefónica a un gerente de línea para comentarle sobre el

proyecto de investigación y su pre-autorización, luego se procedió a emitir un correo electrónico a su mesa de partes, mesadeparte@emapisco.com adjuntando la carta de presentación y solicitando la autorización para realizar la investigación y realizar los trabajos de campo; posterior se elaboró el modelo de encuesta el cual fue aprobado por un experto en la materia, y luego fue remitido a la entidad para su conocimiento y fecha de ejecución del instrumento. Antes de la ejecución, se solicitó la aprobación y participación del colaborador para el llenado de las encuestas, lo cual se obtuvo respuestas positivas y se agradeció su participación. Este trabajo se hizo en forma personalizada y se otorgó el tiempo suficiente para la resolución de respuesta.

3.7 Métodos de análisis de datos

El método utilizado fue el hipotético, con un análisis cuantitativo porque se utilizó la estadística para el procesamiento de datos y obtener los resultados de la aplicación de la encuesta. El análisis se realizó con la organización de información, el procesamiento de datos, elaboración de tablas y figuras, así mismo, se interpretaron los resultados; con estos pasos o actividades se valida la hipótesis.

El análisis descriptivo y procesamiento de datos se realizó mediante un software especializado llamado SPSS V24; asimismo, se manejó la herramienta office Excel para la representación estadísticas a través de gráficos de barras. Al final se logró los resultados esperados conforme al objetivo trazado.

El análisis inferencial, utilizo el cruce las variables dependiente e independiente V1 y V2, cuyos resultados estadísticos sirvió para aceptar la hipótesis planteada.

3.8 Aspectos éticos

La presente investigación fue desarrollada con el apoyo de la guía de investigación de la Universidad César Vallejo; priorizando y respetando las referencias bibliográficas y siguiendo la metodología del Manual de la American Psychological Association.

Según Reyes (2017), nos explicó que todo investigador que realice estudios científicos debe de tener una conducta ética impecable, guiado por sus valores y que sea un ejemplo y concuerde con los valores éticos de los demás. Por lo tanto, se debe respetar la autoría de toda investigación utilizada, debidamente citado y detallado la referencia.

También Ojeda & Quintero (2007), mencionan que “la ética ha sido un factor determinante en esta investigación, tomando en consideración las normas, valores, principios y pautas de conductas presentes en cada actividad realizada y con la participación de los actores que han interactuado” (p.356).

Es preciso mencionar que los instrumentos utilizados fueron elaborados por la tesista y aprobados por especialistas y expertos en investigaciones.

IV. Resultados

Análisis descriptivo de la variable independiente: catastro comercial

Tabla 5:

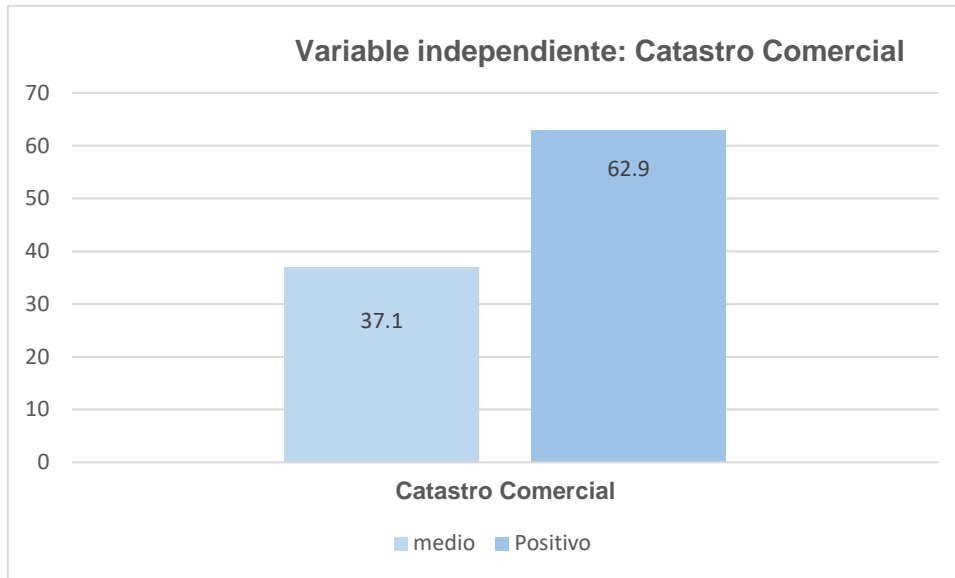
Descripción de la variable independiente: catastro comercial

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	26	37.1
	Positivo	44	62.9
	Total	70	100,0

Fuente: elaboración propia

Figura 1:

Representación de la variable independiente catastro comercial



En la tabla 5, figura 1, se puede visualizar los resultados obtenidos de la variable independiente catastro comercial, cuyo valor más significativo fue el nivel positivo, en la cual del 100% de colaboradores encuestados (70), el 62.9% mencionaron que el catastro comercial se encuentra en un nivel positivo y el 37.1% de colaboradores menciona que el catastro comercial se encuentra en un nivel medio.

Tabla 6:

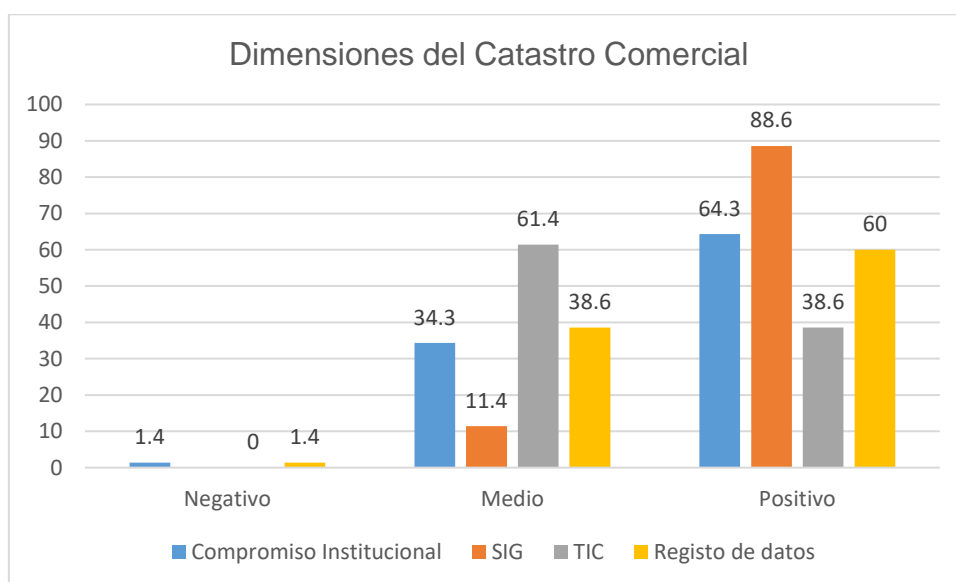
Descripción de las dimensiones de la variable independiente catastro comercial

Niveles	Compromiso Institucional		Sistema Información Geográfica		Tecnología de información y comunicación		Registro de datos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Negativo	1	1.4	2	0	0	0	1	1.4
Medio	24	34.3	8	11.4	43	61.4	27	38.6
Positivo	45	64.3	62	88.6	27	38.6	42	60
Total	70	100.00%	70	100.00%	70	100.00%	70	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2:

Representación de las dimensiones de la variable independiente catastro comercial



En la tabla 6 y figura 2, se puede mostrar los datos estadísticos obtenidos para las cuatro dimensiones evaluadas dentro de la variable independiente; en el que se puede observar que, dentro de la dimensión correspondiente a compromiso institucional, el 64.3% de colaboradores encuestados menciono que

dicha dimensión se encuentra en un nivel positivo, mientras que el 34.3% menciona que el catastro comercial se encuentra en un nivel medio y solo 1.4% menciona que el catastro comercial. Con respecto a la segunda dimensión, sistema de información geográfica, el 88.6% de colaboradores mencionaron que esta dimensión se encuentra en un nivel positivo, mientras que el 11.4% menciona que se encuentra en un nivel medio. Con respecto a la tercera dimensión, tecnología de información y comunicación, del 100% de colaboradores encuestados, el 61.4% menciona que esta dimensión se encuentra en un nivel medio y el 38.6% menciona que se encuentra en un nivel positivo. Finalmente tenemos a la dimensión correspondiente al registro de datos, en el que se puede observar que del 100% de colaboradores encuestados (70), el 60% de colaboradores menciona que esta dimensión se encuentra en un nivel positivo, mientras que un 38.6% menciona que se encuentra en un nivel medio y solo 1.4% menciona que se encuentra en un nivel negativo. En conclusión y de acuerdo con los resultados estadísticos, se puede mencionar que el catastro comercial según los datos de las encuestas tiene una incidencia positiva, así mismo, podemos inferir que, en las cuatro dimensiones evaluadas de la variable independiente, la dimensión denominada sistema de información geográfica tiene un mayor realce, una relevancia significativa en relación con la frecuencia.

Análisis descriptivo de la variable dependiente: Calidad de servicio

Tabla 7:

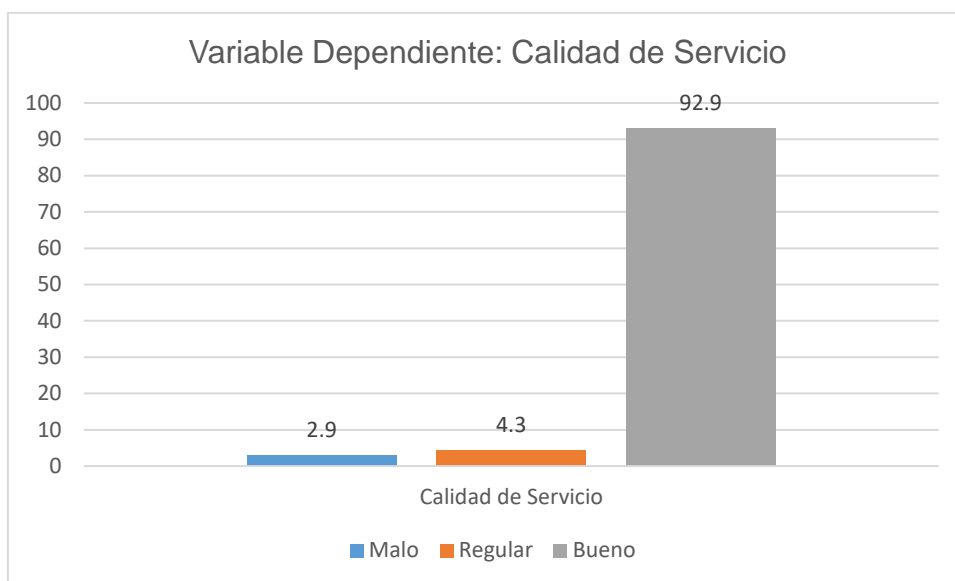
Descripción de la variable dependiente calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Malo	2	2.9
Regular	3	4.3
Bueno	65	92.9
Total	70	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3:

Representación de la variable dependiente calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7, figura 3, se muestran los estadísticos correspondientes a la variable dependiente: calidad de servicio, en la cual podemos apreciar que del 100% de colaboradores encuestados (70), el 92.9% menciono que esta variable se encuentra en un nivel bueno, mientras que el 4.3% menciono que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular y solo el 2.9% de colaboradores encuestados menciono que la calidad de servicio se encuentra en un nivel malo.

Análisis Inferencial:

Se determinó la incidencia entre las variables independiente y dependiente, además la incidencia entre las dimensiones de la variable independiente con la dependiente, se realizó un análisis estadístico en base a la ejecución de pruebas estadísticas de regresión logística ordinal; puesto que las variables estudiadas son de naturaleza cualitativa politómicas ordinales. La función que empleamos fue la ordinal, debido a que se realizó una encuesta con el modelo Likert dando valores de 1 al 5.

Se consideraron parámetros estadísticos: Margen de error, $\alpha = 0.05$; si $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, si $p > 0.05$, se acepta la hipótesis general.

Prueba de Hipótesis general:

H₀: El catastro comercial no incide en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021.

H₁: El catastro comercial incide en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021.

Tabla 8:

Razón de similitud para la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	12,378			
Final	8,111	4,267	1	,039

Función de enlace: Logit.

Al ser p valor menor a 0,05 se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, por lo tanto, se entiende de acuerdo con el resultado estadístico que el catastro comercial incide de manera positiva en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco.

Tabla 9:

Bondad de ajuste de la hipótesis general

	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	,740	1	,390
Desvianza	1,073	1	,300

Función de enlace: Logit.

Siendo p valor $0.390 > 0,05$, se acepta la hipótesis general y se puede interpretar que el modelo se logra ajustar adecuadamente a los datos.

Tabla 10:*Pseudo R cuadrado para la hipótesis general*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,059
Nagelkerke	,129
McFadden	,100

Función de enlace: Logit

Según el coeficiente de Nagelkerke en el Pseudo R cuadrado el catastro comercial incide en un 12.9% en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco.

Tabla 11:*Estimaciones de parámetro*

	Estimación	Desv Error	Wald	Gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral I	[CALIDAD = 1]	-4,773	1,166	16,764	1	,000	-7,058	-2,488
	[CALIDAD = 2]	-3,770	1,016	13,776	1	,000	-5,761	-1,779
Ubicación	[CATASTR O.COMERCIAL=2]	-2,082	1,150	3,277	1	,070	-4,336	,172
	[CATASTR O.COMERCIAL=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Siendo p valor $<0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, estableciendo que el catastro general incide en un 12.9% en la calidad del servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021.

Prueba de Hipótesis específicas 1:

H_0 : El compromiso institucional no incide positivamente en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021.

H_1 : El compromiso institucional incide positivamente en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021.

Tabla 12:

Razón de similitud y desviación

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	GI	Sig.
Sólo intersección	13,016			
Final	8,085	4,931	2	,085

Función de enlace: Logit.

Siendo p valor mayor a 0,05 se toma la decisión de rechazar la hipótesis específica, por lo tanto, se entiende de acuerdo con el resultado estadístico que el compromiso institucional no incide positivamente en la calidad de servicio.

Tabla 13:*Bondad de ajuste*

	Chi- cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	,730	2	,694
Desviación	1,061	2	,588

Función de enlace: Logit

De acuerdo con el coeficiente $0.694 > 0.05$, se acepta la hipótesis específica en relación con el compromiso institucional y se puede interpretar que se logra ajustar adecuadamente a los datos.

Tabla 14:*Pseudo R cuadrado*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,068
Nagelkerke	,149
McFadden	,115

Función de enlace: Logit.

Según el coeficiente de Nagelkerke en el Pseudo R cuadrado el compromiso institucional incide en la calidad del servicio en un 14.9%.

Tabla 15:*Estimaciones de parámetro*

	Estimación	Desv. Error	Wald	g	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CALIDAD = 1]	-4,804	16,948	1	,000	-7,090	-2,517
	[CALIDAD = 2]	-3,793	13,953	1	,000	-5,782	-1,803
Ubicación	[COMPROMISO.INSTITUCIONAL=1]	14,889	.	1	.	14,889	14,889
	[COMPROMISO.INSTITUCIONAL=2]	-2,202	3,655	1	,056	-4,459	,055
	[COMPROMISO.INSTITUCIONAL=3]	0 ^a	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Siendo el p valor < 0,05 se acepta la hipótesis específica, estableciendo que el compromiso institucional incide en un 14.9% en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021.

Prueba de Hipótesis específicas 2:

H₀: El sistema de información geográfica no incide positivamente en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021.

H₁: El sistema de información geográfica incide positivamente en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021.

Tabla 16:*Razón de similitud y desviianza*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi- cuadrado	Gl	Sig.
Sólo	8,549			
Intersección				
Final	8,266	,282	1	,595

Función de enlace: Logit.

Por lo tanto, al ser el p valor mayor a 0,05 se toma la decisión de rechazar la hipótesis específica, por lo tanto, se entiende de acuerdo con el resultado estadístico que el sistema de información geográfica no incide en la calidad de servicio.

Tabla 17:*Bondad de ajuste*

	Chi- cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	,914	1	,339
Desviianza	1,236	1	,266

Función de enlace: Logit.

Siendo $0.339 > 0.05$, se acepta la hipótesis específica relacionada al sistema de información geográfica y se puede interpretar que se logra ajustar adecuadamente los datos.

Tabla 18:*Pseudo R cuadrado*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,004
Nagelkerke	,009
McFadden	,007

Función de enlace: Logit.

Según el coeficiente de Nagelkerke en el Pseudo R cuadrado el sistema de información geográfica incide positivamente en la calidad de servicio en un 0.9%.

Tabla 19:*Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	g	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CALIDAD = 1]	-3,632	,755	23,160	1	,000	-5,111	-2,153
	[CALIDAD = 2]	-2,667	,515	26,788	1	,000	-3,677	-1,657
Ubicación	[SISTEMA.DE.INFORMACIÓN.GEOGRÁFICA=2]	-,664	1,206	,303	1	,582	-3,028	1,700
	[SISTEMA.DE.INFORMACIÓN.GEOGRÁFICA=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Siendo p valor < 0,05 se acepta la hipótesis específica, estableciendo que el sistema de información geográfica incide positivamente en un 0.9% en la

calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021.

Prueba de Hipótesis específicas 3:

H₀: La tecnología de la información y comunicación no incide positivamente en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021.

H₁: La tecnología de la información y comunicación incide positivamente en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021.

Tabla 20:

Razón de similitud y desviación

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	9,133			
Final	8,230	,903	1	,342

Función de enlace: Logit.

Siendo p valor mayor a 0,05 se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica, por lo tanto, se entiende de acuerdo con el resultado estadístico que la tecnología de la información y comunicación no incide de manera positiva en la calidad de servicio.

Tabla 21:

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	,800	0	,371
Desviación	1,137	0	,286

Función de enlace: Logit.

Siendo $0.371 > 0,05$ se acepta la hipótesis específica y se puede interpretar que se logra ajustar adecuadamente a los datos.

Tabla 22:

Pseudo R cuadrado

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,013
Nagelkerke	,028
McFadden	,021

Función de enlace:

Logit.

Según el coeficiente de Nagelkerke en el Pseudo R cuadrado la calidad del servicio depende en un 2.8% del uso de la tecnología de la información y comunicación.

Tabla 23:

Estimaciones de parámetro

	Estimación	Desv. Error	Wald	g	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [CALIDAD = 1]	-4,242	1,168	13,198	1	,000	-6,530	-1,953
[CALIDAD = 2]	-3,273	1,026	10,177	1	,001	-5,284	-1,262
Ubicación [TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN=2]	-1,006	1,151	,763	1	,382	-3,262	1,251

[TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN N=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
---	----------------	---	---	---	---	---	---

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Siendo p valor > 0,05 se acepta la hipótesis específica, estableciendo que la tecnología de la información y comunicación incide positivamente en un 2.8% en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021.

Prueba de Hipótesis específica 4:

H₀: El registro de datos no incide positivamente en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021.

H₁: El registro de datos incide positivamente en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021.

Tabla 24:

Razón de similitud y desviación

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Si.
Sólo intersección	8,753			
Final	8,601	,152	2	,927

Función de enlace: Logit.

Siendo p valor mayor a 0,05 se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica, por lo tanto, se entiende de acuerdo con el resultado estadístico que el registro de datos incide de manera positiva en la calidad de servicio.

Tabla 25:*Bondad de ajuste*

	Chi- cuadrado	Gl	Sig.
Pearson	,137	2	,934
Desviación	,137	2	,934

Función de enlace: Logit.

Siendo el coeficiente $0.934 > 0.05$, se acepta la hipótesis específica y se puede interpretar que se logra ajustar adecuadamente a los datos.

Tabla 26:*Pseudo R cuadrado*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,002
Nagelkerke	,005
McFadden	,004

Función de enlace:

Logit.

Según el coeficiente de Nagelkerke en el Pseudo R cuadrado la calidad del servicio depende en un 0.05% del uso del registro de datos.

Tabla 27:*Estimaciones de parámetro*

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig..	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [CALIDAD = 1]	-3,532	,812	18,903	1	,000	-5,124	-1,940
[CALIDAD = 2]	-2,570	,600	18,329	1	,000	-3,747	-1,393

Ubicación	[REGISTRO.DA TOS=1]	16,111	,000	.	1	.	16,111	16,111
	[REGISTRO.DA TOS=2]	-,052	,946	,003	1	,956	-1,907	1,803
	[REGISTRO.DA TOS=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Siendo el p valor > 0,05 se acepta la hipótesis específica, estableciendo que el registro de datos incide en un 0.05% en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021.

V. DISCUSION

En el presente estudio y de acuerdo con los resultados obtenidos tanto descriptivo como inferencial, se pudo contrastar y resumir los resultados más importantes que aceptan la hipótesis general, con respecto a que el catastro comercial incide positivamente en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de pisco, 2021.

De acuerdo con el análisis descriptivo, existe incidencia positiva del catastro comercial en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, 2021. De acuerdo con la muestra obtenida (70 colaboradores de la empresa municipal), se contempló que el 62.9% de los colaboradores encuestados mencionaron que el catastro comercial está en un nivel positivo; es quiere decir que los colaboradores de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco trabajan con información catastral significativa, que sirve para cumplir con el proceso de ejecución de las obras y programas relacionadas a la gestión comercial. Estos resultados son corroborados con la investigación de Becerra (2017), el cual menciona que el catastro comercial es regular en un 68.7% mientras que un 31.3% menciona que era malo, concluyendo que el catastro comercial se relaciona significativamente con la gestión de facturación. La misma que se encarga del procesamiento de datos ingresados por el área de catastro y demás áreas vinculadas a la gestión

comercial. En tal sentido, y luego de lo señalado anteriormente, se pudo confirmar que el catastro comercial en una empresa de servicio de saneamiento es muy importante para el logro de sus objetivos y metas, sobre todo para los resultados de la gestión comercial, la misma que tiene como objetivos el incremento de sus ingresos, tener una adecuada facturación de calidad, incrementar su cobertura de conexiones domiciliarias, instalar equipos de medición y por ende aportar con la empresa a ser una empresa sostenible.

Con respecto, a las dimensiones del catastro comercial y sus resultados, podemos mencionar que, de la descripción de la dimensión compromiso institucional, el 64.3% de los colaboradores de la empresa municipal mencionaron que esta dimensión se encuentra en un nivel positivo; asimismo, la dimensión con un resultado importante y significativo para esta investigación fue el sistema de información geográfica, el cual alcanzo un nivel positivo, resultado que fue producto del 88.6% de los colaboradores. Continuando con los otros resultados, se menciona la dimensión tecnología de información y comunicación, en la cual el 61.4% de colaboradores mencionaron que se encuentra en un nivel medio. Este resultado, se pudo corroborar con la investigación de Masaquiza (2021), cuyo objetivo de investigación fue realizar la actualización del catastro de agua potable en la red de Chiquihurco, llegando a concluir con resultados positivos y a través de dos componentes principales: integralidad en el proceso de implementación y utilización del catastro, y a la informática como instrumento de automatización y control del sistema de tuberías; comparado con los resultados de esta investigación, cuyos colaboradores en un 82.9% mencionaron que la dimensión de tecnología de información y comunicación tiene un nivel regular; siendo importante para la gestión del catastro comercial y por ende incide en la calidad de servicio. Sobre la dimensión registro de datos, el 60% de los colaboradores encuestados, mencionaron que el registro de datos se encuentra en un nivel positivo, mientras que el 38.6% menciono que dicha dimensión se encuentra en un nivel medio. Esto quiere decir, que los colaboradores tienen a su disponibilidad un registro de datos confiable, de fácil acceso y que merecen que este sea continuamente actualizado. Estos resultados se corroboraron con Fernández (2018), el cual menciono que existe un buen nivel en registro de datos o código catastral, siendo el resultado de esta

investigación un nivel regular; por lo tanto, se coincide que debe existir precisión en los datos registrados; asimismo, menciono que el sistema de información geográfica influye de manera directa y significativa. De igual manera se concuerda con Olaya (2017), que la implementación del sistema de información geográfica permite mejorar la gestión del catastro.

Sobre la variable calidad de servicio, se pudo evidenciar que del total de los colaboradores encuestados (70), el 92.9% mencionaron que la calidad de servicio se encuentra en un nivel bueno y solo un 2.9% mencionaron que esta variable se encuentra en un nivel malo; por lo tanto, al igual que la variable independiente, la empresa municipal debe priorizar la ejecución de todas las actividades programadas para continuar con una calidad de servicio óptimo, a través del desarrollo y cumplimiento de objetivos y metas, que se contemplan en sus documentos de gestión como es su plan estratégico y plan institucional. Estos resultados, han sido corroborados con Reyes & Veliz (2021), los cuales mencionaron en su investigación que la calidad de servicio es la mejor forma de garantizar el éxito o fracaso de las empresas, así como identificar los factores importantes en la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente; dándole importancia a la buena actitud e imagen, respuesta inmediata, trato personalizado, satisfacción con el tiempo de espera y de respuesta inmediata a las quejas y reclamos. Estos indicadores, fueron incluidos en el instrumento, obteniendo resultados con un nivel regular que serán remitidos a la empresa municipal para su estudio y conocimiento de debilidades.

Con respecto al análisis inferencial y sus resultados, se concluyó que el catastro comercial incide positivamente en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, 2021; por lo tanto, se toma la decisión de aceptar la hipótesis general con el siguiente resultado $p > 0,05$, por lo que se demostró estadísticamente la incidencia entre la variable independiente y la variable dependiente. Según el coeficiente de Nagelkerke, la calidad de servicio depende en un 12.9% del catastro comercial.

Con los resultados obtenidos, se ha podido corroborar con Kaufmann (2002) que para que una empresa sea sostenible en el tiempo, debe cumplir con los estándares de calidad, a través de un sistema catastro mejorado, actualizado y de fácil manejo y acceso.

De acuerdo con los objetivos específicos, se pudo aceptar de acuerdo con la fórmula estadística que, el compromiso institucional incide de manera positiva en la calidad de servicio, obteniendo un resultado del coeficiente de Nagelkerke de un 14.9% asimismo, un valor significativo en estimaciones de parámetro del 14.88% en un nivel negativo. Este resultado es positivo; por lo tanto, se pudo apreciar que una parte de los colaboradores le da importancia al compromiso institucional con la gestión comercial. De acuerdo con lo descrito anteriormente, se ha podido corroborar con Ordoñez (2021), el cual utilizó la herramienta SERVQUAL y menciona que existe una significativa incidencia entre la organización en la gestión pública y la calidad del servicio, existiendo una relación de nivel fuerte entre ambos.

Continuando con los específicos, se pudo corroborar de acuerdo con la fórmula estadística, que el sistema de información geográfica índice positivamente en la calidad de servicio, obteniéndose el resultado del coeficiente de Nagelkerke del 0.09%, siendo este un resultado mínimo pero significativo para los colaboradores; los cuales mencionaron en el análisis descriptivo que se encuentra en un nivel positivo. Con el resultado mencionado anteriormente, se pudo corroborar los mismos con la investigación de Ríos & Morales (2018), que mencionan que se debe contar con una herramienta que integren el sistema integrado de información catastral y el sistema de información geográfica catastral, lo cual permite mejorar el análisis de situaciones típicas y atípicas en la atención a las solicitudes de los usuarios. Con este análisis, se puede determinar que el sistema de información geográfica puede ser importante si este se integra a otros sistemas de índole catastral.

Por otro lado, y de acuerdo con los resultados del objetivo específico sobre la tecnología de la información y comunicación índice positivamente en la calidad de servicio, obteniendo el resultado del coeficiente de Nagelkerke del 2.8%, se decide aceptar la hipótesis específica. Este resultado, también resulta mínimo, pero se puede observar que es importante para los colaboradores, y que se necesita ser vigilado y que se cumpla continuamente con las actualizaciones y mejoras de los sistemas: hardware y software.

Con respecto, a la última hipótesis específica y las fórmulas estadísticas, se tomó la decisión de aceptar la hipótesis que el registro de datos incide

positivamente en la calidad de servicio, llegando alcanzar un 0.05% del coeficiente de Nagelkerke. siendo este resultado mínimo, no significativo para la investigación.

Con respecto a las teorías empleadas, sobre el catastro comercial, se coincide con lo mencionado por el organismo técnico de la administración de los servicios de saneamiento OTASS (2019), que el catastro es un registro estructurado de información alfanumérica y grafica de los clientes de las empresas públicas de saneamiento; en esta investigación se obtuvo un resultado del 72.9% cuyos colaboradores identificaron al sistema de información geográfica en un estado regular; este sistema permite contar una herramienta importante en la toma de decisiones del área de catastro, con ello se puede localizar e identificar gráficamente las conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado, así como las redes primarias y secundarias de agua y alcantarillado. También, se coincidió con la teoría de Kaufmann & Steuder (1998), en la cual nos menciona que, teniendo un catastro con información completa, confiable, nos permite tomar decisiones sostenibles. Sostenibilidad que le permite a una empresa municipal de saneamiento, ser líder en su rubro, cumplir con la misión y visión de su institución y sobre todo garantizar un servicio de calidad y cantidad para todo el ámbito poblacional.

En relación a la calidad de servicio, se concuerda con la teoría de Parasuraman et al. (1993), en la cual se mencionan las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad capacidad de respuesta, seguridad y empatía, los cuales son aspectos importantes para llevar a una excelente calidad de servicio. En la encuesta realizada, se logró identificar que el 92.9.3% de colaboradores mencionaron que la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco se encuentra en un estado bueno; por lo tanto, la institución debe trabajar en asegurar, reforzar los aspectos o dimensiones que mencionan Parasuraman y poder alcanzar la brecha de calidad y excelencia del servicio.

VI. CONCLUSIONES

Primero: respecto al objetivo general, se logró concluir que el catastro comercial índice positivamente en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco. Con el resultado obtenido del 12.9% en el coeficiente de Nagelgerke, se pudo determinar que existe una incidencia media entre la variable independiente con la variable dependiente. Por lo tanto, la empresa municipal debe tener en cuenta el catastro comercial y darle la debida importancia y compromiso para su desarrollo estratégico.

Segundo: con respecto al objetivo específico n°1, se logró concluir que el compromiso institucional es considerado por los colaboradores como un nivel positivo, alcanzando un 64.3%; asimismo, se alcanzó un 34.3% en un nivel medio, esto quiere decir, que una parte de los colaboradores tienen algunas observaciones con respecto al compromiso institucional, el cual se debe trabajar en el aspecto presupuestal para cumplir con los objetivos de la gestión comercial.

Tercero: con respecto al objetivo n°2, se logró concluir que, de los colaboradores encuestados, un 88.6% menciona que el sistema de información geográfica se encuentra en un nivel positivo y solo el 11.4% menciona que esta dimensión se encuentra en el nivel medio. Por lo tanto, la empresa municipal debe identificar qué aspectos vienen siendo observados por los trabajadores y se puedan solucionar.

Cuarto: con respecto al objetivo n°3, se logró concluir que los colaboradores encuestados, el 61.4% menciona que la dimensión tecnología de la información y comunicación se encuentra en un nivel medio y un 38.6% se encuentra en un nivel positivo. Por lo tanto, la empresa municipal debe dar mayor atención al cumplimiento y mejoras en la actualización de sus equipos tecnológicos que son utilizados por sus colaboradores en forma diaria y puedan tener herramientas sofisticadas.

Quinto: con respecto al objetivo n°4, se logró concluir que los colaboradores encuestados, el 60% menciona que la dimensión registro de datos se encuentra en un nivel bueno y un 38.6% se encuentra en un nivel medio. Por lo tanto, la empresa municipal debe cumplir con las tareas sobre capacitaciones al personal

del área de sistemas y área de catastro, para el manejo de software catastral y georreferencial que integrados se puede obtener un registro de datos o información actualizada, pormenorizada, dimensionada, que permita a los colaboradores una buena toma de decisiones.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: se recomienda al Gerente General de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, continúe apoyando a la gestión comercial, la cual tiene a su cargo el desarrollo continuo del catastro comercial y poder contar con un catastro actualizado, moderno, interactivo, que se pueda compartir con otras instituciones públicas en beneficio y ejecución de las obras públicas.

Segunda: se recomienda al Gerente General de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, que coordine con la Gerencia de Administración y Finanzas y la Gerencia de Planificación y Presupuestos, sobre el presupuesto anual e incremental que debe tener la gerencia comercial para poder ejecutar y cumplir con las metas, objetivos y estrategias del área de catastro comercial.

Tercera: se recomienda al Gerente General de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, a través del área de catastro comercial y con el apoyo de la Gerencia de Operaciones, en coordinación y trabajo en equipo puedan contar los planos georreferenciales y estos sean actualizados en forma diaria; asimismo, contar con un sistema donde los usuarios internos puedan utilizar la información geográfica, sobre todo en la atención al usuario.

Cuarta: se recomienda al Gerente General de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, que a través de su área de sistemas pueda aportar sus conocimientos y sugerir nuevas tecnologías para el uso de todos sus colaboradores; en especial a las áreas comercial y operativa.

Quinta: se recomienda al Gerente General de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, que, a través de su área de sistema y área de comercial, continúen actualizando y resguardo la base de datos de sus clientes. Además, el compromiso del área de sistemas debe ser la seguridad de las bases de datos, así como su puesta en operación para los sistemas a utilizar. Por otro lado, se recomienda, que existe un área que supervise el control de calidad de cada proceso que se realice y que este sea de carácter obligatorio por cada funcionario.

REFERENCIAS

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, método & diseño de investigación (hypothesis, method & research design). *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187-197. [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Aguirre Villavicencio, M. S. (2018). Satisfacción de los altos consumidores en relación con la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10926>
- Aramburú Casas, C. R. (2017). Plan de fortalecimiento de capacidades del catastro arqueológico y saneamiento físico legal en Ica. <http://hdl.handle.net/11354/1949>
- Baltodano Contreras, W. E. (2021). Factores de éxito y satisfacción sobre el servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72256>
- Becerra Díaz, G. A. (2017). Deficiencias del Catastro Comercial que afecta la Gestión de Facturación de Sedapal en el Distrito de Comas–2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14243>
- Berry, Leonardo, A. Parasuraman y Valarie Zeithaml (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*. Editorial Diaz de Santos. Madrid, España. https://www.researchgate.net/profile/Dante-Salatino/publication/321952152_El_misterio_del_tiempo/links/5a3b088b0f7e9bbef9fdb4c7/El-misterio-del-tiempo.pdf#page=41
- Berry, Leonardo, A. Parasuraman (1991). *Marketing en las empresas de servicio*. Grupo editorial Norma, Mexico. <https://www.academia.edu/download/56827753/AAR1459.pdf>
- Contreras, W. E. B., & Lujan, V. W. R. (2021). Factores determinantes de la satisfacción del servicio de agua y saneamiento: La opinión de los stakeholders en Pacasmayo. *Research, Society and Development*,

10(7).

<https://www.rsdjournal.org/index.php/rsd/article/download/16462/14561/208223>

Colorado, L. C. H., & Mesías, J. F. T. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y antecedentes de la Lealtad hacia las empresas de Telecomunicaciones en Colombia. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/13.03.pdf>

Crotte, I. R. R. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de educar*, 12(24), 277-297. <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>

Domínguez, E. R. A., & Cárdenas, R. E. G. (2017). La calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor: el caso de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA-SD). *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*. e-ISSN 2528-7842, 3(2), 13-24. <https://core.ac.uk/download/pdf/235988406.pdf>

Dulzaides Iglesias, M. E., & Molina Gómez, A. M. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *Acimed*, 12(2), 1-1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011

Erba, D. (2017). Gestión de la información territorial municipal a través del catastro multifinalitario. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*, (1), 29-51. <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/569>

Fernández Vargas, M. A. (2018). Sistema de información geográfica de catastro comercial y su influencia en la gestión catastral del cliente de la empresa Sedacaj SA en la ciudad de Cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2147>

Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill

<https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/166/1/1646.pdf>

Fontalvo, T. J., la hoz-Domínguez, D., Enrique, J., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información tecnológica*, 31(4), 27-34. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400027&script=sci_arttext&lng=n

Gallego, C. F. (2004). Cálculo del tamaño de la muestra. *Matronas profesión*, 5(18), 5-13. https://www.academia.edu/download/34509348/calculo_muestra.pdf

Godínez, V. L. (2013). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*. Lima, Perú. https://www.academia.edu/download/36745474/Metodos_tecnicas_e_instrumentos_de_investigacion_1.pdf

Gutarra Palacios, A. R. (2016). Diagnóstico de la gestión de facturación por el servicio de agua potable y alcantarillado de sedapal, periodo 2015. <http://repositorio.untels.edu.pe/jspui/handle/123456789/23>

Grande, M., Cañón, R., & Cantón, I. (2016) *Tecnologías de la información de la información y la comunicación: evolución del concepto y características ICT: concept evolution and attributes*. https://www.researchgate.net/profile/Mario-Grande-De-Prado/publication/305221353_ICT_CONCEPT_EVOLUTION_AND_ATTRIBUTES_TECNOLOGIAS_DE_LA_INFORMACION_Y_LA_COMUNICACION_EVOLUCION_DEL_CONCEPTO_Y_CARACTERISTICAS/links/5785231808aec5c2e4e1171e/ICT-CONCEPT-EVOLUTION-AND-ATTRIBUTES-TECNOLOGIAS-DE-LA-INFORMACION-Y-LA-COMUNICACION-EVOLUCION-DEL-CONCEPTO-Y-CARACTERISTICAS.pdf

- Kalmanovitz, S. (2018). El Catastro en La Encrucijada. Revista de Ingeniería, (46), 10-13.
<https://revistas.uniandes.edu.co/doi/full/10.16924/revinge.46.3>
- Kaufmann, J. (2002, October). Catastro 2014: una visión del sistema de Catastro futuro. In ponencias presentadas en el I Congreso sobre el Catastro en la Unión Europea, Granada.
<http://www.catastro.minhfp.es/documentos/publicaciones/ct/ct45/08.pdf>
- Kaufmann, J., & Steudler, D. (1998). Una visión para un sistema catastral futuro.
<https://www.fig.net/resources/publications/figpub/cadastre2014/translation/c2014-spanish.pdf>
- Larrea, P. (1991). Libro Calidad de servicio: del marketing a la estrategia. Ediciones Díaz de Santos.
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-hJVcH5nSp0C&oi=fnd&pg=PA7&dq=Larrea,+P.+\(1991\).+Libro+Calidad+de+servicio:+del+marketing+a+la+estrategia.+Ediciones+D%C3%ADAZ+de+Santos.&ots=tCOI6xs14f&sig=eRiSoj2Tp7kPg2LtsJaCmekFE1w](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-hJVcH5nSp0C&oi=fnd&pg=PA7&dq=Larrea,+P.+(1991).+Libro+Calidad+de+servicio:+del+marketing+a+la+estrategia.+Ediciones+D%C3%ADAZ+de+Santos.&ots=tCOI6xs14f&sig=eRiSoj2Tp7kPg2LtsJaCmekFE1w)
- Liao, Jianwen, Harold Welsch y Michael Stoica. 2003. Organizational absorptive capacity and responsiveness: An empirical investigation of growth-oriented SMEs. Entrepreneurship: Theory & Practice, 28(1): 63-85. DOI: <https://doi.org/10.1111/1540-8520.00032>
- Lilia, C. F. A. (2015). Población y muestra.
<http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- López Cahuaza, B. (2019). Influencia de la Micromedición de Agua potable en la Calidad de Servicio de EMAPA San Martín-2018.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32131>
- López, L. A. S. (2016). Registro de la propiedad inmueble. La inseguridad jurídica del actual sistema registral peruano en la inscripción facultativa. Revista Oficial del Poder Judicial. Órgano de Investigación de la Corte Suprema

- de Justicia de la República del Perú, 8(10), 339-358.
<https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/ropj/article/view/241>
- Llerena, W. F. T., Calvache, M. L. Z., & Lozano, I. R. J. (2016) Revista: Caribeña de Ciencias Sociales.
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/03/impacto.zip>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas, (34), 181-209.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci_arttext&tlng=en
- Masaquiza, F. G. (2021). Actualización del catastro de agua potable de la red de Chiquihurco en los sectores Puertas del Dorado y La Paz del cantón San Pedro de Pelileo, provincia de Tungurahua (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica, Carrera de Ingeniería Civil).
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32169>
- Milán-Pérez, A. A., Felipe-Guilarte, A., & Domínguez-Dreke, M. T. (2011). Registro de datos primarios, herramienta de gestión de la información. Ciencias de la Información, 42(1), 39-44.
<http://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/view/8>
- Meyer, J. P., Paunonen, S. V., Gellatly, I. R., Goffin, R. D., & Jackson, D. N. (1989). Organizational commitment and job performance: It's the nature of the commitment that counts. Journal of applied Psychology, 74(1), 152. <https://psycnet.apa.org/record/1989-20805-001>
- Ministerio de Vivienda, R. M. N° 155-2006 - Vivienda. "Normas Técnicas y de Gestión Reguladoras del Catastro Urbano Municipal". Lima, Junio de 2006. <http://www.vivienda.gob.pe> direcciones normatividad urbanismo normas.pdf
- Montes, F. J. L. (1995). Un análisis de la importancia relativa que tienen las dimensiones de la calidad de servicio en la percepción del cliente.

Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales, 29, 35-45.
<http://cuadernos.uma.es/pdfs/pdf374.pdf>

Morone, G. (2013). Métodos y técnicas de la investigación científica. Documento de trabajo. Valparaíso, Chile: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Sistema de Biblioteca.
https://www.academia.edu/download/37457451/metodologias_investigacion.pdf

Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. RAPD Online Vol. 33. N°3. Mayo – junio

Ojeda Rendón, T. E. (2014). Implementación de un sistema de gestión de la calidad para el Departamento de Catastro y Facturación de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (Bachelor's thesis, Quito: UCE). <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/5828>

Ojeda, J., & Quintero, J. (2007). La ética en la investigación. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 9(2), 345-357.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6436429>

Olaya Ordinola, E. R. (2017). Implementación con software libre de una herramienta de gestión para el sistema georreferenciado del catastro técnico-comercial en la EPS Grau SA.
<http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1018>

Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS, 2019). Manuales de Gestión Comercial (1 ed.). Lima: Impresión Vertice Consultores.

Padilla, J. C. (2007). Escalas de medición. Paradigmas: Una Revista Disciplinar de Investigación, 2(2), 104-125.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4942056>

Pastor Paredes, O. A. (2014). Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: de la imposición de la oferta a escuchar la demanda. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/5470>

- Pérez Ordóñez, C. G. (2021). La gestión pública de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y la calidad del servicio (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública). <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32644>
- Pérez Picón, W. D. (2018). Satisfacción del usuario y calidad de los servicios de aguay saneamiento rural del centro poblado de San Miguel de Quiñiri, distrito de Moya, provincia y región de Huancavelica, 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32746>
- Prieto, M. (2011). Empatía, asertividad y comunicación. Innovación y Experiencias Educativas [revista electrónica], 45
- Ramírez Campos, Á. F., García Méndez, A., & Domínguez Aguirre, L. R. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. Revista Nacional de administración, 4(1), 59-70. <https://scholar.archive.org/work/b7uycp6jbbdfxbmncdltwiwzmu/access/wayback/https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/download/533/435>
- Reidl-Martínez, L. M. (2013). Confiabilidad en la medición. Investigación en educación médica, 2(6), 107-111. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000200007
- Reyes-Zavala, L. M., & Veliz-Valencia, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. Polo del Conocimiento, 6(4), 570-591 <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2586>.
- Rey, F. L. G. (2000). Lo cualitativo y lo cuantitativo en la investigación de la psicología social. Revista cubana de Psicología, 17(1). https://www.academia.edu/download/54869347/Lo_cualitativo_y_lo_cuantitativo.pdf

- Relat, J. M. (2010). Introducción a la investigación básica. Centro de investigación biométrica, 221.
https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf
- Rios Borraez, B., & Morales Martínez, P. C. (2018). Diseño y ejecución de un sistema de información geográfica que permita la toma de decisiones de la gerencia comercial y de atención al usuario de la Unidad Administrativa Especial De Catastro Distrital.
<http://hdl.handle.net/11349/13772>
- Rosas Rivera, A. M., Rojas León, G., & Herrera Yactayo, E. J. (2018). Modernización del catastro en el Perú: creación del organismo técnico especializado-ente rector del Sistema Nacional Catastral.
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2077>
- Ruiz Álvarez, R., & Ortega Chinchilla, M. J. (2021). Granada y Almería en el Catastro de Ensenada. Un recorrido por la historiografía.
<https://digibug.ugr.es/handle/10481/70259>
- Taez Tanicuchi, L. F., & Méndez Tocagon, L. E. (2015). Modelo de gestión para creación de la Unidad de agua no contabilizada, para la actualización catastral de redes de agua potable, EMAPA-I, en el sector urbano del cantón Ibarra, provincia de Imbabura (Bachelor's thesis).
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/5272>
- Salazar Carpio, C. A. (2018). Calidad del servicio de agua potable y enfermedades hídricas que presenta la población del cercado del Distrito de Santiago-Ica, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45599>
- Sendra, J. B. (1994). Sistema de información geográfica. Estudios Geográficos, 55(214), 201.
<https://search.proquest.com/openview/bfdbbecc241534d13b9de322d6fb7321/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1818083>

- Soto Gamarra, A. R. (2014). La sostenibilidad de los sistemas de agua potable en el centro poblado Nuevo Perú, distrito La Encañada-Cajamarca, 2014. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/677>
- Vargas, R. J., & Samuel, M. T. (2014). El catastro sudamericano 1994–2013 y la visión del catastro 2014 de la Federación Internacional de Geómetras. *Gaceta Técnica*, 12(1), 13-24. <https://revistas.uclave.org/index.php/gt/article/view/1301>
- Wigodski, J. (2003). ¿Qué es SERVQUAL?. *Medwave*, 3(10). <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Variable N° 01 Catastro Comercial variable independiente	El catastro comercial es un registro estructurado de información alfanumérica y gráfica de los clientes de las EPS, los predios servidos y las conexiones de agua potable y alcantarillado existentes (OTASS, 2019); asimismo, el catastro permite tomar decisiones sostenibles, cuyo éxito sólo puede garantizarse cuando se parte de una información fiable y completa sobre la situación del suelo (Kaufmann & Steudler, 1998).	El catastro contiene datos alfanuméricos de las viviendas, predios y ciudadanos, estos deben ser constantemente actualizados; para eso se establecen componentes que se van a operacionalizar como: compromiso institucional que comprende la identificación, lealtad; sistema de información geográfica, es el que incluye los planos e información geográfica; la tecnología de la información y comunicación, la cual debe contener la información catastral (datos) y su interrelación con las demás áreas; y el ultimo el registro de datos, el cual debe contener la confiabilidad de la información, base de datos, control de calidad para una eficiente actualización dinámica catastral.	Compromiso institucional Sistema de información geográfica Tecnología de la información y comunicación Registro de datos	identificación con la organización Lealtad de los empleados Mejoramiento continuo Objetivos y metas Planos georreferenciales Calidad de información Sistema de apoyo en toma de decisiones técnicas de gestión Manejo de la información Procesamiento de la información Equipos de computo Equipos de comunicación Acceso a base de datos Confiabilidad de la información Control de calidad de ingreso de datos	Cuestionario de preguntas sobre el catastro comercial (Ordinal): Nunca, casi nunca, a veces, siempre.
Variable N° 02 Calidad de Servicio variable dependiente	La calidad de servicio es la función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre los que efectivamente le fueron prestados por la empresa (Parasuraman et al, 1991).	La calidad de servicio, es lograr el ofrecimiento de un servicio eficiente y eficaz, a través de la consideración de componentes como: elementos tangibles como la apariencia física de oficinas, equipos informáticos, muebles, equipos de comunicación; asimismo, se considera la confiabilidad que incluye la capacidad de atención, cumplimiento de promesas, exactitud en la difusión de sus contenidos; seguidos por la capacidad de respuesta, cuya estrategia es atender al cliente en el menor tiempo; la seguridad en la cual se incluye el conocimiento del	Elementos tangibles Confiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad	Infraestructura adecuada y moderna Equipos informáticos Softwares actualizados (sistemas) Personal necesario Personal capacitado Materiales de trabajo Capacidad para atender Cumplimiento de promesas Exactitud de contenidos Conocimientos técnicos Habilidades desarrolladas Desempeño de funciones Rapidez en la atención al cliente Coordinaciones constantes Conocimiento del servicio	Cuestionario de preguntas sobre la calidad de servicio (ordinal): Nunca, casi nunca, a veces, siempre.

		servicio, atención confianza, credibilidad y por último, la empatía que considera el ponerse en lugar del cliente; atención personalizada, comprensión, necesidades, reacciones negativas ante el servicio que se brinda.	Empatía	Atención del personal Confianza que se brinda Credibilidad y veracidad Atención personalizada Capacidad de comprensión Entendimiento de necesidades Reacciones negativas	
--	--	---	---------	--	--

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de variables

Variable Independiente: Catastro Comercial

DIMENSION	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION
Compromiso Institucional	identificación con la organización Lealtad de los empleados Mejoramiento continuo	Se siente identificado con tu empresa Le brindad lealtad a tu empresa La empresa realiza mejoramientos continuos con los procesos Conoce los objetivos y metas de tu área	Cuestionario de preguntas sobre el catastro comercial (ordinal); Nunca, casi nunca, a veces, siempre.
Sistema de información geográfica	Objetivos y metas Planos georreferenciales Calidad de información Sistema de apoyo en toma de decisiones	La empresa cuenta con planos georreferenciales de tu provincia Existe calidad en la información de catastro que se procesa Te sirve de apoyo la información que emite el área de catastro para la toma de decisiones	
Tecnología de la información y comunicación	técnicas de gestión Manejo de la información Procesamiento de la información Equipos de computo	Conoces las técnicas de gestión del área de catastro Tienen fácil acceso al manejo de información catastral Existe barreras para el manejo de información Existe un área dedicada al procesamiento de información catastral El área de catastro cuenta con equipos de cómputo sofisticados La empresa actualizada constantemente sus equipos de computo	
	Equipos de comunicación	La empresa renueva constantemente sus equipos de comunicación	
Registro de datos	Acceso a base de datos Confiabilidad de la información Control de calidad de ingreso de datos	La empresa le otorga facilidades para el acceso a base de datos La información que se genera el sistema de catastro es confiable La empresa realiza control de calidad al ingreso de información al sistema Usted realiza un control de calidad al trabajo que realiza	

Variable dependiente: Calidad de servicio

DIMENSION	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION
Elementos tangibles	Infraestructura adecuada y moderna	Las instalaciones de la empresa tienen infraestructura moderna Las oficinas cuentan con muebles atractivos y cómodos	Cuestionario de preguntas sobre la calidad de servicio (ordinal): Nunca. Casi nunca, a veces, siempre.
	Equipos informáticos	La empresa siempre cuenta con equipos de última generación Los softwares (sistemas) son actualizados constantemente	
	Softwares actualizados (sistemas) Personal necesario	La empresa cuenta con el personal suficiente para las labores de catastro La empresa cuenta con personal capacitado	
	Personal capacitado Materiales de trabajo	La empresa le brinda la suficiente cantidad de material de trabajo	
Confiabilidad	Capacidad para atender	Usted tiene la preparación y capacidad para atender al cliente Usted cumple con las promesas que le ofrece al cliente La empresa brinda con exactitud los contenidos de información al cliente	
	Cumplimiento de promesas Exactitud de contenidos	Usted ha sido preparada técnicamente para atender al cliente Usted tiene desarrollada habilidades para atender al cliente Usted tiene la habilidad de comunicar sus ideas al cliente	
Capacidad de respuesta	Conocimientos técnicos	La empresa le da a conocer sus funciones Usted desempeña sus funciones con eficiencia	
	Habilidades desarrolladas	Usted atiende con rapidez al cliente Usted atiende con puntualidad al usuario	
	Desempeño de funciones Rapidez en la atención al cliente	Usted realiza coordinaciones con su jefe inmediato Usted tiene conocimiento del servicio que brinda la empresa La empresa cuenta con personal de seguridad La empresa brinda confianza a sus clientes	
Seguridad	Coordinaciones constantes Conocimiento del servicio Atención del personal Confianza que se brinda	Usted infunde confianza al cliente La empresa brinda información creíble y veraz al cliente	
	Credibilidad y veracidad	Usted realiza atención personalizada Usted tiene favoritismo con algunos clientes Usted cuenta con la capacidad de comprensión al cliente Usted tiene actitud positiva frente al cliente	
Empatía	Atención personalizada		
	Capacidad de comprensión	Usted puede identificarse y resolver los problemas del cliente Usted conoce las necesidades de los clientes	
	Entendimiento de necesidades Reacciones negativas	Usted reconoce las reacciones negativas del cliente	

Anexo 4: Carta de la universidad presentando al investigador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres” “Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 1 de diciembre de 2021

Carta P. 1587-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Ing.
ELVIS LLANOS LOPEZ
Gerente General
Empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco. EMAPISCO S.A.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SUBAUSTE ARROYO, ROSA MERCEDES; identificada con DNI N° 15357522 y con código de matrícula N° 7002543776; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Catastro comercial en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador SUBAUSTE ARROYO, ROSA MERCEDES asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Ommero Trinidad Vargas, MBA
Jefe (e)

**Escuela de Posgrado
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE**

RJ. N° 4690-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Anexo 5: Validez de Contenido del Instrumento que mide: Catastro Comercial

No	Dimensiones/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Compromiso institucional							
1	¿Se siente identificado con tu empresa?	X		x		x		
2	¿Le brindad lealtad a tu empresa?	X		x		x		
3	¿La empresa realiza mejoramientos continuos con los procesos?	X		x		x		
4	¿Conoce los objetivos y metas de tu área?	x		x		x		
	Dimensión 2: Sistema de información geográfica							
5	¿La empresa cuenta con planos georreferenciales de tu provincia?	x		x		x		
6	¿Existe calidad en la información de catastro que se procesa?	x		x		x		
7	¿Te sirve de apoyo la información que emite el área de catastro para la toma de decisiones?	x		x		x		
	Dimensión 3: Tecnología de la información y comunicación							
8	¿Conoces las técnicas de gestión del área de catastro?	x		x		x		
9	¿Tienen fácil acceso al manejo de información catastral?	x		x		x		
10	¿Existe barreras para el manejo de información?	x		x		x		
11	¿Existe un área dedicada al procesamiento de información catastral?	x		x		x		
12	¿El área de catastro cuenta con equipos de cómputo sofisticados?	x		x		x		
13	¿La empresa actualizada constantemente sus equipos de cómputo?	x		x		x		
14	La empresa renueva constantemente sus equipos de comunicación	x		x		x		
	Dimensión 4: Registro de datos							
15	¿La empresa le otorga facilidades para el acceso a base de datos?	x		x		X		
16	¿La información que se genera el sistema de catastro es confiable?	x		x		X		
17	¿La empresa realiza control de calidad al ingreso de información al sistema?	x		x		X		
18	¿Usted realiza un control de calidad al trabajo que realiza?	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Yolanda Felicitas Soria Pérez DNI: 10590428

Especialidad del validador: Doctora en administración de la educación metodológica.

15/11/2021

¹Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: se entienden sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

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

Yolanda Soria Pérez

Anexo 6: Certificado de Validez de Contenido del Instrumento que mide: Calidad de Servicio

No	Dimensiones/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	¿Las instalaciones de la empresa tienen infraestructura moderna?	X		X		X		
2	¿Tu oficina cuenta con muebles atractivos y cómodos?	X		X		X		
3	¿La empresa siempre cuenta con equipos de última generación?	X		X		X		
4	¿Los sistemas comerciales y operacionales son actualizados constantemente?	X		X		X		
5	¿La empresa cuenta con el personal suficiente para las labores de catastro?	X		X		X		
6	¿La empresa cuenta con personal capacitado?	X		X		X		
7	¿La empresa le brinda la suficiente cantidad de material de trabajo?	X		X		X		
	Dimensión 2: Confiabilidad							
8	¿Usted tiene la preparación y capacidad para atender al cliente?	X		X		X		
9	¿Usted cumple con las promesas que le ofrece al cliente?	X		X		X		
10	¿La empresa brinda con exactitud los contenidos de información al cliente?	X		X		X		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
11	¿Usted ha sido preparada técnicamente para atender al cliente?	X		X		X		
12	¿Usted tiene desarrollada habilidades para atender al cliente?	X		X		X		
13	¿Usted tiene la habilidad de comunicar sus ideas al cliente?	X		X		X		
14	¿La empresa le dado a conocer sus funciones?	X		X		X		
15	Usted desempeña sus funciones con eficiencia	X		X		X		
16	¿Usted atiende con rapidez al cliente?	X		X		X		
17	¿Usted atiende con puntualidad al usuario?	X		X		X		
18	¿Usted realiza coordinaciones con su jefe inmediato?	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad							
19	¿Usted tiene conocimiento del servicio que brinda la empresa?	X		X		X		
20	¿La empresa cuenta con personal de seguridad?	X		X		X		
21	¿La empresa brinda confianza a sus clientes?	X		X		X		
22	¿Usted infunde confianza al cliente?	X		X		X		
23	¿La empresa brinda información creíble y veraz al cliente?	X		X		X		
	Dimensión 5: Empatía							
24	¿Usted realiza atención personalizada?	X		X		X		
25	¿Usted tiene favoritismo con los clientes?	X		X		X		
26	¿Usted cuenta con la capacidad de comprensión al cliente?	X		X		X		
27	¿Usted tiene actitud positiva frente al cliente?	X		X		X		
28	¿Usted puede identificarse y resolver los problemas del cliente?	X		X		X		
29	¿Usted conoce las necesidades de los clientes?	X		X		X		

30	¿Usted reconoce las reacciones negativas de los clientes?	x		x		x		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Yolanda Felicitas Soria Pérez DNI: 10590428

Especialidad del validador: Doctora en administración de la educación metodológica.

15/11/2021

¹Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: se entienden sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

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

Yolanda Soria Pérez

Anexo 7: Certificado de Validez de Contenido del Instrumento que mide: Catastro Comercial

No	Dimensiones/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Compromiso institucional							
1	¿Se siente identificado con tu empresa?	x		x		x		
2	¿Le brindad lealtad a tu empresa?	x		x		x		
3	¿La empresa realiza mejoramientos continuos con los procesos?	x		x		x		
4	¿Conoce los objetivos y metas de tu área?	x		x		x		
	Dimensión 2: Sistema de información geográfica							
5	¿La empresa cuenta con planos georreferenciales de tu provincia?	x		x		x		
6	¿Existe calidad en la información de catastro que se procesa?	x		x		x		
7	¿Te sirve de apoyo la información que emite el área de catastro para la toma de decisiones?	x		x		x		
	Dimensión 3: Tecnología de la información y comunicación							
8	¿Conoces las técnicas de gestión del área de catastro?	x		x		x		
9	¿Tienen fácil acceso al manejo de información catastral?	x		x		x		
10	¿Existe barreras para el manejo de información?	x		x		x		
11	¿Existe un área dedicada al procesamiento de información catastral?	x		x		x		
12	¿El área de catastro cuenta con equipos de cómputo sofisticados?	x		x		x		
13	¿La empresa actualizada constantemente sus equipos de cómputo?	x		x		x		
14	La empresa renueva constantemente sus equipos de comunicación	x		x		x		
	Dimensión 4: Registro de datos							
15	¿La empresa le otorga facilidades para el acceso a base de datos?	x		x		X		
16	¿La información que se genera el sistema de catastro es confiable?	x		x		X		
17	¿La empresa realiza control de calidad al ingreso de información al sistema?	x		x		X		
18	¿Usted realiza un control de calidad al trabajo que realiza?	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Opinión de

aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()**

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Miriam Torres Moran DNI: 47113661 Especialidad del

validador: Doctora en administración de la educación metodológica.

16/11/2021

¹Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³Claridad: se entienden sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

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

CPC. Miriam Torres Moran

Anexo 8: Certificado de Validez de Contenido del Instrumento que mide: Calidad de Servicio

No	Dimensiones/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	¿Las instalaciones de la empresa tienen infraestructura moderna?	X		X		X		
2	¿Tu oficina cuenta con muebles atractivos y cómodos?	X		X		X		
3	¿La empresa siempre cuenta con equipos de última generación?	X		X		X		
4	¿Los sistemas comerciales y operacionales son actualizados constantemente?	X		X		X		
5	¿La empresa cuenta con el personal suficiente para las labores de catastro?	X		X		X		
6	¿La empresa cuenta con personal capacitado?	X		X		X		
7	¿La empresa le brinda la suficiente cantidad de material de trabajo?	X		X		X		
	Dimensión 2: Confiabilidad							
8	¿Usted tiene la preparación y capacidad para atender al cliente?	X		X		X		
9	¿Usted cumple con las promesas que le ofrece al cliente?	X		X		X		
10	¿La empresa brinda con exactitud los contenidos de información al cliente?	X		X		X		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
11	¿Usted ha sido preparada técnicamente para atender al cliente?	X		X		X		
12	¿Usted tiene desarrollada habilidades para atender al cliente?	X		X		X		
13	¿Usted tiene la habilidad de comunicar sus ideas al cliente?	X		X		X		
14	¿La empresa le dado a conocer sus funciones?	X		X		X		
15	Usted desempeña sus funciones con eficiencia	X		X		X		
16	¿Usted atiende con rapidez al cliente?	X		X		X		
17	¿Usted atiende con puntualidad al usuario?	X		X		X		
18	¿Usted realiza coordinaciones con su jefe inmediato?	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad							
19	¿Usted tiene conocimiento del servicio que brinda la empresa?	X		X		X		
20	¿La empresa cuenta con personal de seguridad?	X		X		X		
21	¿La empresa brinda confianza a sus clientes?	X		X		X		
22	¿Usted infunde confianza al cliente?	X		X		X		
23	¿La empresa brinda información creíble y veraz al cliente?	X		X		X		
	Dimensión 5: Empatía							
24	¿Usted realiza atención personalizada?	X		X		X		
25	¿Usted tiene favoritismo con los clientes?	X		X		X		
26	¿Usted cuenta con la capacidad de comprensión al cliente?	X		X		X		
27	¿Usted tiene actitud positiva frente al cliente?	X		X		X		
28	¿Usted puede identificarse y resolver los problemas del cliente?	X		X		X		
29	¿Usted conoce las necesidades de los clientes?	X		X		X		

30	¿Usted reconoce las reacciones negativas de los clientes?	x		x		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

) Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Miriam Torres Moran DNI: 47113661

Especialidad del validador: Doctora en administración de la educación metodológica.

16/11/2021

¹Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³Claridad: se entienden sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

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



CPC. Miriam Torres Moran

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Catastro Comercial

No	Dimensiones/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Compromiso institucional								
1	¿Se siente identificado con tu empresa?	x		x		x		
2	¿Le brinda lealtad a tu empresa?	x		x		x		
3	¿La empresa realiza mejoramientos continuos con los procesos?	x		x		x		
4	¿Conoce los objetivos y metas de tu área?	x		x		x		
Dimensión 2: Sistema de información geográfica								
5	¿La empresa cuenta con planos georreferenciales de tu provincia?	x		x		x		
6	¿Existe calidad en la información de catastro que se procesa?	x		x		x		
7	¿Te sirve de apoyo la información que emite el área de catastro para la toma de decisiones?	x		x		x		
Dimensión 3: Tecnología de la información y comunicación								
8	¿Conoces las técnicas de gestión del área de catastro?	x		x		x		
9	¿Tienen fácil acceso al manejo de información catastral?	x		x		x		
10	¿Existe barreras para el manejo de información?	x		x		x		
11	¿Existe un área dedicada al procesamiento de información catastral?	x		x		x		
12	¿El área de catastro cuenta con equipos de cómputo sofisticados?	x		x		x		
13	¿La empresa actualiza constantemente sus equipos de cómputo?	x		x		x		
14	La empresa renueva constantemente sus equipos de comunicación	x		x		x		
Dimensión 4: Registro de datos								
15	¿La empresa le otorga facilidades para el acceso a base de datos?	x		x		X		
16	¿La información que se genera el sistema de catastro es confiable?	x		x		X		
17	¿La empresa realiza control de calidad al ingreso de información al sistema?	x		x		X		
18	¿Usted realiza un control de calidad al trabajo que realiza?	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Abel Jesús De La Cruz López DNI: 15429731.

Especialidad del validador: Doctora en administración de la educación metodológica.

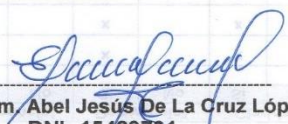
16/11/2021

¹Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: se entienden sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

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


 Lic. Adm. Abel Jesús De La Cruz López.
 DNI: 15429731

Anexo 10

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de servicio

No	Dimensiones/items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	¿Las instalaciones de la empresa tienen infraestructura moderna?	X		X		X		
2	¿Tu oficina cuenta con muebles atractivos y cómodos?	X		X		X		
3	¿La empresa siempre cuenta con equipos de última generación?	X		X		X		
4	¿Los sistemas comerciales y operacionales son actualizados constantemente?	X		X		X		
5	¿La empresa cuenta con el personal suficiente para las labores de catastro?	X		X		X		
6	¿La empresa cuenta con personal capacitado?	X		X		X		
7	¿La empresa le brinda la suficiente cantidad de material de trabajo?	X		X		X		
	Dimensión 2: Confiabilidad							
8	¿Usted tiene la preparación y capacidad para atender al cliente?	X		X		X		
9	¿Usted cumple con las promesas que le ofrece al cliente?	X		X		X		
10	¿La empresa brinda con exactitud los contenidos de información al cliente?	X		X		X		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
11	¿Usted ha sido preparada técnicamente para atender al cliente?	X		X		X		
12	¿Usted tiene desarrollada habilidades para atender al cliente?	X		X		X		
13	¿Usted tiene la habilidad de comunicar sus ideas al cliente?	X		X		X		
14	¿La empresa le dado a conocer sus funciones?	X		X		X		
15	Usted desempeña sus funciones con eficiencia	X		X		X		
16	¿Usted atiende con rapidez al cliente?	X		X		X		
17	¿Usted atiende con puntualidad al usuario?	X		X		X		
18	¿Usted realiza coordinaciones con su jefe inmediato?	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad							
19	¿Usted tiene conocimiento del servicio que brinda la empresa?	X		X		X		
20	¿La empresa cuenta con personal de seguridad?	X		X		X		
21	¿La empresa brinda confianza a sus clientes?	X		X		X		
22	¿Usted infunde confianza al cliente?	X		X		X		
23	¿La empresa brinda información creíble y veraz al cliente?	X		X		X		
	Dimensión 5: Empatía							
24	¿Usted realiza atención personalizada?	X		X		X		
25	¿Usted tiene favoritismo con los clientes?	X		X		X		
26	¿Usted cuenta con la capacidad de comprensión al cliente?	X		X		X		
27	¿Usted tiene actitud positiva frente al cliente?	X		X		X		
28	¿Usted puede identificarse y resolver los problemas del cliente?	X		X		X		
29	¿Usted conoce las necesidades de los clientes?	X		X		X		

29	¿Usted conoce las necesidades de los clientes?	X		X		X		
30	¿Usted reconoce las reacciones negativas de los clientes?	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Abel Jesús De La Cruz López DNI: 15429731.

Especialidad del validador: Doctora en administración de la educación metodológica.

16/11/2021

¹Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: se entienden sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

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



Lic. Adm. Abel Jesús De La Cruz López

DNI: 15249731

Anexo 11: Base de datos

Variable independiente: Catastro comercial																				bueno 18 - 41		Regular 42 - 65		Malo 66 - 90	
1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre																									
N°	Dim 1: Comp Instituc					Dim 2: SIG					Dim 4: TIC					Dim 4: Regist de datos					TOTAL				
	PE1	PE2	PE3	PE4	TOTAL	PE5	PE6	PE7	TOTAL	PE8	PE9	PE10	PE11	PE12	PE13	PE14	TOTAL	PE15	PE16	PE17		PE18	TOTAL		
1	5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	4	5	5	5	5	4	33	5	5	5	5	20	87		
2	5	5	3	3	16	4	3	4	11	3	1	3	4	3	3	2	19	2	3	3	4	12	58		
3	3	5	3	2	13	3	5	3	11	3	3	3	4	5	3	3	24	3	3	3	3	13	61		
4	5	5	5	4	19	5	4	4	13	5	4	5	3	5	3	3	28	3	4	4	4	15	75		
5	4	2	2	1	9	3	3	5	11	2	3	1	3	5	1	1	16	2	3	3	4	12	48		
6	5	5	4	4	18	4	4	3	11	4	3	3	5	5	3	2	25	4	4	3	3	14	68		
7	4	4	3	4	15	5	3	3	11	3	3	2	5	5	2	2	22	2	3	3	4	12	60		
8	5	5	4	4	18	4	5	5	14	2	3	1	4	4	5	5	24	4	5	5	5	19	75		
9	4	4	3	4	15	3	4	5	12	4	4	4	4	5	5	3	29	3	3	5	4	15	71		
10	4	5	3	4	16	4	3	4	11	3	3	3	2	5	2	21	3	5	3	4	15	63			
11	4	5	4	3	16	5	3	4	12	3	4	2	5	5	5	1	25	3	5	3	4	15	68		
12	5	5	4	4	18	3	4	4	11	4	5	3	5	4	3	3	27	3	4	4	5	16	72		
13	5	3	4	5	17	5	5	5	15	3	5	2	3	3	5	4	25	5	5	4	5	19	76		
14	5	5	3	2	15	3	3	4	10	1	3	3	3	2	4	5	21	2	2	1	2	7	53		
15	5	5	5	3	18	3	5	3	11	3	3	4	2	4	2	5	23	2	4	4	5	15	67		
16	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	90		
17	5	4	4	3	16	4	3	4	11	2	3	3	4	3	4	2	21	4	3	4	4	15	63		
18	5	5	5	5	20	4	4	4	12	3	3	3	3	3	3	3	21	4	5	5	5	19	72		
19	5	4	3	3	15	5	3	4	12	3	2	4	4	2	3	3	21	4	3	4	3	14	62		
20	5	5	4	4	18	3	4	4	11	2	4	3	4	4	2	2	21	2	3	3	5	13	63		
21	3	3	4	5	15	1	5	4	10	3	3	3	3	5	3	3	23	3	3	3	3	12	60		
22	5	5	3	4	17	5	5	5	15	5	3	3	5	5	4	3	28	4	5	5	5	19	79		
23	5	5	5	4	19	3	4	4	11	3	4	3	4	5	4	3	26	4	4	4	5	17	73		
24	5	4	4	3	16	3	5	4	12	3	4	3	4	5	5	2	26	3	3	4	4	14	68		
25	5	4	4	3	16	4	4	4	12	3	4	4	3	5	5	2	26	5	5	4	2	16	70		
26	5	4	4	3	16	4	3	4	11	3	5	3	4	3	5	3	26	4	4	5	4	17	70		
27	5	4	5	4	18	3	5	4	12	4	3	4	3	5	3	3	25	2	4	5	5	16	71		
28	5	5	4	4	18	4	3	4	11	4	3	2	5	3	3	3	23	2	4	4	4	14	66		
29	4	4	4	4	16	5	3	4	12	3	3	2	2	2	2	17	3	4	3	4	14	59			
30	3	4	3	3	13	5	5	4	14	3	3	2	3	1	4	2	18	3	4	4	3	14	59		
31	4	3	3	2	12	4	3	5	12	3	2	3	2	2	3	2	17	2	3	3	3	11	52		
32	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	3	2	3	3	4	3	22	2	3	4	4	13	64		
33	3	3	3	3	12	3	3	5	11	3	2	3	4	5	4	3	24	4	5	5	3	17	64		
34	4	4	3	2	13	3	5	5	13	2	2	3	3	5	3	4	22	4	5	4	5	18	66		
35	4	4	3	3	14	5	4	4	13	2	3	4	4	4	5	2	24	4	3	5	3	15	66		
36	5	5	3	3	16	3	5	4	12	3	3	2	3	3	3	3	20	2	5	3	4	14	62		
37	4	4	3	3	14	4	3	4	11	3	3	4	4	5	3	3	25	5	3	5	3	16	66		
38	4	4	3	3	14	5	4	3	12	3	3	3	4	4	3	3	23	4	4	5	4	17	66		
39	3	3	3	2	11	4	3	5	12	2	2	3	3	4	3	3	20	5	5	5	4	19	62		
40	3	4	3	3	13	4	5	4	13	2	2	3	3	2	3	3	18	4	5	4	5	18	62		
41	3	3	3	3	12	3	4	4	11	3	2	3	3	3	3	3	20	2	4	3	5	14	57		
42	4	4	3	4	15	5	3	4	12	3	2	4	3	4	3	4	23	2	3	5	3	13	63		
43	4	4	3	3	14	3	4	5	12	3	3	4	3	3	4	3	23	4	5	4	5	18	67		
44	3	3	3	3	12	3	5	4	12	3	4	4	3	3	4	2	23	3	4	3	4	14	61		
45	4	4	3	3	14	3	3	4	10	3	3	5	5	5	4	3	28	4	3	3	4	14	66		
46	4	4	3	3	14	4	5	4	13	3	4	4	5	4	3	4	27	5	2	5	3	15	69		
47	4	4	4	4	16	4	3	4	11	2	2	3	5	5	4	3	24	2	2	3	4	11	62		
48	4	4	4	3	15	3	4	4	11	3	2	5	5	5	3	5	28	2	3	3	3	11	65		
49	5	4	2	4	15	5	5	4	14	4	3	2	3	5	5	3	25	2	3	3	4	12	66		
50	4	3	4	2	13	4	4	3	11	2	2	4	5	5	3	4	25	2	3	3	4	12	61		
51	4	4	4	4	16	5	4	4	13	5	4	5	5	4	3	3	29	3	4	4	4	15	73		
52	4	3	3	2	12	3	4	4	11	3	4	5	5	5	5	4	31	4	3	5	4	16	70		
53	5	4	3	3	15	3	3	4	10	3	5	5	5	4	5	4	31	4	5	5	5	19	75		
54	5	4	4	3	16	3	4	4	11	3	5	3	3	5	4	3	26	4	4	3	3	14	67		
55	5	5	4	2	16	3	4	5	12	2	4	3	3	4	5	4	25	4	5	5	4	18	71		
56	3	4	4	3	14	3	5	3	11	3	4	4	3	4	4	5	27	4	5	5	5	19	71		
57	4	4	4	4	16	5	3	4	12	4	3	4	4	4	5	3	27	3	3	5	4	15	70		
58	4	4	3	3	14	4	3	4	11	3	3	4	3	4	3	5	25	3	5	5	5	18	68		
59	3	3	4	4	14	3	4	3	10	4	4	3	4	5	5	4	29	4	4	4	4	16	69		
60	4	4	3	3	14	3	3	4	10	3	4	4	4	5	3	3	26	5	4	5	3	17	67		
61	4	3	4	4	15	3	3	3	9	4	3	4	3	5	3	3	25	5	5	5	4	19	68		
62	5	4	4	2	15	5	3	3	11	3	3	5	3	5	3	4	26	3	4	3	4	14	66		
63	4	4	3	3	14	3	3	4	10	3	4	3	5	4	3	3	25	4	3	5	4	16	65		
64	3	4	3	3	13	3	5	4	12	3	4	3	4	4	3	2	23	4	5	4	5	18	66		
65	4	4	3	4	15	5	4	4	13	5	4	5	3	4	3	3	27	3	4	5	5	17	72		
66	4	4	4	3	15	3	4	4	11	4	5	5	3	3	4	4	28	5	4	4	4	17	71		
67	4	3	4	3	14	3	4	4	11	3	5	5	3	3	3	3	25	4	3	4	3	14	64		
68	5	4	4	4	17	5	4	4	13	5	4	5	3	4	3	3	27	3	4	4	4	15	72		
69	4	4	4	3	15	4	3	4	11	4	4	5	3	5	3	5	29	4	5	3	3	15	70		
70	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	3	4	3	3	5	4	26	4	3	3	4	14	66		

Variable dependiente: Calidad de Servicio																											Malo 30-69	Regular 70-109	bueno 110-150		
1= nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5= siempre																															
N°	Dim 1: Elem Tangibles							Dim 2: Confiabil			Dim 3: Cap de respuest								Dim 4: Seguridad					Dim 5: Empatía					TOTAL		
	PE1	PE2	PE3	PE4	PE5	PE6	PE7	PE8	PE9	PE10	PE11	PE12	PE13	PE14	PE15	PE16	PE17	PE18	PE19	PE20	PE21	PE22	PE23	PE24	PE25	PE26	PE27	PE28		PE29	PE30
1	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	3	138
2	5	5	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	112
3	2	3	2	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	116
4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	3	131
5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	3	4	4	3	112
6	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	3	3	4	5	4	5	114
7	2	3	3	2	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	2	4	4	5	5	4	114
8	2	3	3	4	4	5	4	3	4	4	2	4	4	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	4	5	5	120
9	3	4	2	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	5	5	5	5	5	4	111
10	2	2	2	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	5	5	3	3	112
11	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	4	4	4	125
12	2	2	2	2	3	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	115
13	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	1	5	5	5	5	5	5	133
14	5	5	5	2	5	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	2	3	5	4	4	4	114
15	2	2	2	2	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	113
16	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	1	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	2	1	3	5	2	4	5	122
17	2	2	5	2	4	3	2	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	117
18	4	4	2	3	3	4	4	1	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2	5	4	4	4	1	1	4	5	5	4	5	115
19	3	2	5	5	2	3	3	4	5	5	1	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	1	4	4	5	4	117
20	2	5	5	5	1	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	3	4	2	4	5	4	4	4	4	117
21	1	5	5	2	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	2	2	5	3	3	3	4	5	3	3	111	
22	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	140
23	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	137
24	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	2	5	3	2	5	4	3	4	114
25	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	117
26	3	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	122
27	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	5	4	4	4	120
28	5	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	121
29	4	4	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	3	4	5	3	2	4	5	5	4	4	117
30	3	3	3	3	2	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	123
31	1	2	2	3	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	3	5	3	5	4	5	5	2	4	4	4	4	109
32	4	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	117
33	2	2	1	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	3	2	2	1	1	3	1	3	65
34	2	2	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	3	4	3	3	5	4	5	4	5	113
35	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	3	112	
36	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	117
37	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	110
38	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	111
39	3	2	2	2	2	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	4	3	3	113	
40	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	111
41	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	3	4	4	4	4	111
42	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	121
43	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	3	5	116
44	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	5	112
45	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	2	3	5	3	5	5	113
46	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	112
47	2	1	2	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	5	5	121
48	3	5	3	5	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	2	3	4	5	3	4	3	115
49	2	2	2	3	3	4	1	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	112
50	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	111
51	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	1	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	110
52	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	110
53	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	110
54	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	110
55	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	110
56	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	114
57	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	108
58	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
59	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	114
60	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3															

Anexo 12: Autorización de la organización para publicar su identidad

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20162483715
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PISCO S.A. – EMAPISCO S.A.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Ing. Elvis Llanos López	DNI: 00496840

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Catastro comercial en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública – Universidad Cesar Vallejos	
Autor: Nombres y Apellidos Rosa Mercedes Subauste Arroyo	DNI: 15357522

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

Lugar y Fecha: Pisco, 07 de Enero 2022

 **EMAPISCO**
Firma: 
ING. ELVIS OMAR LLANOS LÓPEZ
Gerente General

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

Anexo 13: Carta de autorización para el desarrollo de encuestas

EMAPISCO S.A.



Pisco, 07 de Enero del 2,022

CARTA N° 03- 2021-EMAPISCO S.A. / GERENCIA GENERAL

Lic.

Rosa Mercedes Subauste Arroyo

Pisco. -

Asunto: Se Autoriza el ingreso para el desarrollo de encuestas de su investigación.

Referencia: CARTA P. 1587-2021-2021-UCV-VA-EPG-F01-J

De nuestra consideración:

Sirva la presente, para expresarle nuestro saludo institucional y a la vez para comunicarle que se le autoriza el ingreso a las instalaciones de EMAPISCO S.A. para que pueda desarrollar las encuestas sobre su investigación "Catastro comercial en la calidad de servicio de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Pisco, año 2021", respaldado por la Universidad Cesar Vallejos.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,


ING. ELVIS OMAR LLANOS LÓPEZ
Gerente General

ENCUESTA SOBRE EL CATASTRO COMERCIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Instrumento de la variable independiente: Catastro comercial

Estimado Colaborador: Por favor dedique unos minutos de su tiempo para completar la presente encuesta. Su información servirá para conocer si el catastro comercial incide en la calidad de servicio de su institución. Sus respuestas serán tratadas en forma ANÓNIMA y serán analizadas debidamente para su posterior conclusión. Agradezco su respuesta sincera, que ayude a lograr el objetivo.

No	DIMENSIONES/Items	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Dimension 1: Compromiso Institucional						
1	¿Se siente identificado con tu empresa?					X
2	¿Le brinda lealtad a tu empresa?					X
3	¿La empresa realiza mejoramientos continuos con los procesos?					X
4	¿Le dan a conocer los objetivos y metas de su area?				X	
Dimension 2: Sistema de informacion geografica						
5	¿La empresa cuenta con planos georeferenciales de tu provincia?					X
6	¿Existe calidad en la informacion de catastro que se procesa?					X
7	¿Te sirve de apoyo la informacion que emite el area de catastro para la toma de decisiones?				X	
Dimension 3: Tecnologia de la informacion y comunicacion						
8	¿La empresa le da a conocer las tecnicas de gestion del area de catastro?					X
9	¿Tienen facil acceso al manejo de informacion catastral?				X	
10	¿Existe barreras para el manejo de informacion?				X	
11	¿Existe un area dedicada al procesamiento de informacion catastral?					X
12	¿El area de catastro cuenta con equipos de computo sofisticados?					X
13	¿La empresa actualizada constantemente sus equipos de computo?					X
14	La empresa renueva constantemente sus equipos de comunicacion				X	
Dimension 4: Registro de datos						
15	¿La empresa le otorga facilidades para el acceso a base de datos?					X
16	¿La informacion que genera el sistema de catastro es confiable?					X
17	¿La empresa realiza control de calidad al ingreso de informacion al sistema?					X
18	¿Usted realiza un control de calidad al trabajo que realiza?					X

Instrumento de la variable independiente: Calidad de servicio

No	DIMENSIONES/Items	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿Las instalaciones de la empresa tiene infraestructura moderna?			X		
2	¿Las oficinas cuentan con muebles atractivos y comodios?				X	
3	¿La empresa cuenta con equipos de ultima generacion?			X		
4	¿Los software (sistema comercial y /o operativo) son actualizados constantemente?					X
5	¿La empresa cuenta con el personal suficiente para las labores de catastro?					X
6	¿La empresa cuenta con personal capacitado?					X
7	¿La empresa le brinda la suficiente cantidad de material de trabajo?					X
Dimension 2: Confiabilidad						
8	¿Usted tiene la preparacion y capacidad para atender al cliente?					X
9	¿Usted cumple con las promesas que le ofrece al cliente?					X
10	¿La empresa brinda con exactitud los contenidos de informacion al cliente?					X
Dimension 3: Capacidad de respuesta						
11	¿Usted ha sido preparada tecnicamente para atender al cliente?				X	
12	¿Usted tiene desarrollada habilidades para atender al cliente?				X	
13	¿Usted tiene la habilidad de comunicar sus ideas al cliente?					X
14	¿La empresa le ha dado a conocer sus funciones?					X
15	¿Usted desempeña sus funciones con eficiencia?					X
16	¿Usted atiende con rapidez al cliente?					X
17	¿Usted atiende con puntualidad al usuario?					X
18	¿Usted realiza coordinaciones con su jefe inmediato?					X
Dimension 4: Seguridad						
19	¿Usted tiene conocimiento del servicio que brinda la empresa?					X
20	¿La empresa cuenta con personal de seguridad?					X
21	¿La empresa brinda confianza a sus clientes?					X
22	¿Usted infunde confianza al cliente?					X
23	¿La empresa brinda informacion creible y veraz al cliente?					X
Dimension 5: Empatía						
24	¿Usted realiza atencion personalizada?		X			
25	¿Usted tiene favoritismo con los clientes?	X				
26	¿Usted cuenta con la capacidad de comprension al cliente?					X
27	¿Usted tiene actitud positiva frente al cliente?					X
28	¿Usted puede identificarse y resolver los problemas del cliente?				X	
29	¿Usted conoce las necesidades de los clientes?			X		
30	¿Usted reconoce las reacciones negativas del clientes?			X		

Marque con "X" su respuesta en la columna de escalas de oportunidades.

ENCUESTA SOBRE EL CATASTRO COMERCIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Instrumento de la variable independiente: Catastro comercial

Estimado Colaborador: Por favor dedique unos minutos de su tiempo para completar la presente encuesta. Su informacion servira para conocer si el catastro comercial incide en la calidad de servicio de su institucion. Sus respuestas seran tratadas en forma ANONIMA y seran analizadas debidamente para su posterior conclusion. Agradezco su respuesta sincera, que ayudara a lograr el objetivo.

No	DIMENSIONES/Items	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Dimension 1: Compromiso Institucional						
1	¿Se siente identificado con tu empresa?					X
2	¿Le brinda lealtad a tu empresa?					X
3	¿La empresa realiza mejoramientos continuos con los procesos?					
4	¿Le dan a conocer los objetivos y metas de su area?			X		
Dimension 2: Sistema de informacion geografica						
5	¿La empresa cuenta con planos georeferenciales de tu provincia?				X	
6	¿Existe calidad en la informacion de catastro que se procesa?			X		
7	¿Te sirve de apoyo la informacion que emite el area de catastro para la toma de decisiones?			X		
Dimension 3: Tecnologia de la informacion y comunicacion						
8	¿La empresa le da a conocer las tecnicas de gestion del area de catastro?			X		
9	¿Tienen facil acceso al manejo de informacion catastral?	X				
10	¿Existe barreras para el manejo de informacion?					
11	¿Existe un area dedicada al procesamiento de informacion catastral?				X	
12	¿El area de catastro cuenta con equipos de computo sofisticados?			X		
13	¿La empresa actualizada constantemente sus equipos de computo?			X		
14	La empresa renueva constantemente sus equipos de comunicacion		X			
Dimension 4: Registro de datos						
15	¿La empresa le otorga facilidades para el acceso a base de datos?		X			
16	¿La informacion que genera el sistema de catastro es confiable?			X		
17	¿La empresa realiza control de calidad al ingreso de informacion al sistema?			X		
18	¿Usted realiza un control de calidad al trabajo que realiza?			X		

Instrumento de la variable independiente: Calidad de servicio

No	DIMENSIONES/Items	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿Las instalaciones de la empresa tiene infraestructura moderna?					
2	¿Las oficinas cuentan con muebles atractivos y comodios?		X			
3	¿La empresa cuenta con equipos de ultima generacion?		X			
4	¿Los software (sistema comercial y /o operativo) son actualizados constantemente?		X			
5	¿La empresa cuenta con el personal suficiente para las labores de catastro?			X		
6	¿La empresa cuenta con personal capacitado?			X		
7	¿La empresa le brinda la suficiente cantidad de material de trabajo?			X		
Dimension 2: Confiabilidad						
8	¿Usted tiene la preparacion y capacidad para atender al cliente?			X		
9	¿Usted cumple con las promesas que le ofrece al cliente?			X		
10	¿La empresa brinda con exactitud los contenidos de informacion al cliente?			X		
Dimension 3: Capacidad de respuesta						
11	¿Usted ha sido preparada tecnicamente para atender al cliente?		X			
12	¿Usted tiene desarrollada habilidades para atender al cliente?		X			
13	¿Usted tiene la habilidad de comunicar sus ideas al cliente?		X			
14	¿La empresa le ha dado a conocer sus funciones?					
15	¿Usted desempeña sus funciones con eficiencia?			X		
16	¿Usted atiende con rapidez al cliente?			X		
17	¿Usted atiende con puntualidad al usuario?			X		
18	¿Usted realiza coordinaciones con su jefe inmediato?				X	
Dimension 4: Seguridad						
19	¿Usted tiene conocimiento del servicio que brinda la empresa?				X	
20	¿La empresa cuenta con personal de seguridad?			X		
21	¿La empresa brinda confianza a sus clientes?			X		
22	¿Usted infunde confianza al cliente?			X		
23	¿La empresa brinda informacion creible y veraz al cliente?			X		
Dimension 5: Empatía						
24	¿Usted realiza atencion personalizada?	X				
25	¿Usted tiene favoritismo con los clientes?		X			
26	¿Usted cuenta con la capacidad de comprension al cliente?		X			
27	¿Usted tiene actitud positiva frente al cliente?		X			
28	¿Usted puede identificarse y resolver los problemas del cliente?		X			
29	¿Usted conoce las necesidades de los clientes?		X			
30	¿Usted reconoce las reacciones negativas del clientes?		X			

Marque con "X" su respuesta en la columna de escalas de oportunidades.

ENCUESTA SOBRE EL CATASTRO COMERCIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Instrumento de la variable independiente: Catastro comercial

Estimado Colaborador: Por favor dedique unos minutos de su tiempo para completar la presente encuesta. Su información servirá para conocer si el catastro comercial incide en la calidad de servicio de su institución. Sus respuestas serán tratadas en forma ANONIMA y serán analizadas debidamente para su posterior conclusión. Agradezco su respuesta sincera, que ayudara a lograr el objetivo.

No	DIMENSIONES/Items	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Dimension 1: Compromiso Institucional						
1	¿Se siente identificado con tu empresa?			/		
2	¿Le brinda lealtad a tu empresa?				/	
3	¿La empresa realiza mejoramientos continuos con los procesos?		/			
4	¿Le dan a conocer los objetivos y metas de su area?	/				
Dimension 2: Sistema de informacion geografica						
5	¿La empresa cuenta con planos georeferenciales de tu provincia?			/		
6	¿Existe calidad en la informacion de catastro que se procesa?			/		
7	¿Te sirve de apoyo la informacion que emite el area de catastro para la toma de decisiones?			/		
Dimension 3: Tecnologia de la informacion y comunicacion						
8	¿La empresa le da a conocer las tecnicas de gestion del area de catastro?			/		
9	¿Tienen facil acceso al manejo de informacion catastral?		/			
10	¿Existe barreras para el manejo de informacion?			/		
11	¿Existe un area dedicada al procesamiento de informacion catastral?	/				
12	¿El area de catastro cuenta con equipos de computo sofisticados?			/		
13	¿La empresa actualizada constantemente sus equipos de computo?	/				
14	La empresa renueva constantemente sus equipos de comunicacion	/				
Dimension 4: Registro de datos						
15	¿La empresa le otorga facilidades para el acceso a base de datos?			/		
16	¿La informacion que genera el sistema de catastro es confiable?			/		
17	¿La empresa realiza control de calidad al ingreso de informacion al sistema?			/		
18	¿Usted realiza un control de calidad al trabajo que realiza?			/		
19	¿			/		

Instrumento de la variable independiente: Calidad de servicio

No	DIMENSIONES/Items	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿Las instalaciones de la empresa tiene infraestructura moderna?	/				
2	¿Las oficinas cuentan con muebles atractivos y comodis?	/				
3	¿La empresa cuenta con equipos de ultima generacion?	/				
4	¿Los software (sistema comercial y /o operativo) son actualizados constantemente?	/				
5	¿La empresa cuenta con el personal suficiente para las labores de catastro?	/				
6	¿La empresa cuenta con personal capacitado?			/		
7	¿La empresa le brinda la suficiente cantidad de material de trabajo?		/			
Dimension 2: Confabilidad						
8	¿Usted tiene la preparacion y capacidad para atender al cliente?			/		
9	¿Usted cumple con las promesas que le ofrece al cliente?			/		
10	¿La empresa brinda con exactitud los contenidos de informacion al cliente?			/		
Dimension 3: Capacidad de respuesta						
11	¿Usted ha sido preparada tecnicamente para atender al cliente?			/		
12	¿Usted tiene desarrollada habilidades para atender al cliente?			/		
13	¿Usted tiene la habilidad de comunicar sus ideas al cliente?			/		
14	¿La empresa le ha dado a conocer sus funciones?			/		
15	¿Usted desempeña sus funciones con eficiencia?			/		
16	¿Usted atiende con rapidez al cliente?			/		
17	¿Usted atiende con puntualidad al usuario?			/		
18	¿Usted realiza coordinaciones con su jefe inmediato?			/		
Dimension 4: Seguridad						
19	¿Usted tiene conocimiento del servicio que brinda la empresa?			/		
20	¿La empresa cuenta con personal de seguridad?			/		
21	¿La empresa brinda confianza a sus clientes?			/		
22	¿Usted infunde confianza al cliente?			/		
23	¿La empresa brinda informacion creible y veraz al cliente?			/		
Dimension 5: Empatía						
24	¿Usted realiza atencion personalizada?	/				
25	¿Usted tiene favoritismo con los clientes?	/				
26	¿Usted cuenta con la capacidad de comprension al cliente?			/		
27	¿Usted tiene actitud positiva frente al cliente?			/		
28	¿Usted puede identificarse y resolver los problemas del cliente?			/		
29	¿Usted conoce las necesidades de los clientes?			/		
30	¿Usted reconoce las reacciones negativas del clientes?			/		

Marque con "X" su respuesta en la columna de escalas de oportunidades.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CATASTRO COMERCIAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PISCO, AÑO 2021", cuyo autor es SUBAUSTE ARROYO ROSA MERCEDES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 12 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS DNI: 10590428 ORCID: 0000-0002-1171-4768	Firmado electrónicamente por: YSORIA el 14-01- 2022 08:29:18

Código documento Trilce: TRI - 0268991