



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Planificación estratégica y gestión del agua en usuarios de la
Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023

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

AUTOR:

Grandez Armas, Octavio (orcid.org/0000-0002-1089-1885)

ASESORES:

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

Dra. Contreras Julian, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios primeramente por brindarme salud y vida, a mis Padres gracias por su apoyo, gracias a ellos soy una mejor persona ante la sociedad y ante los ojos del más Grande.

Octavio

AGRADECIMIENTO

A la Municipalidad Distrital de San Hilarión que de alguna manera u otra nos apoyamos mutuamente para seguir adelante.

El autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "PLANIFICACION ESTRATEGICA Y GESTION DEL AGUA EN USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN HILARION, SAN MARTIN - 2023", cuyo autor es GRANDEZ ARMAS OCTAVIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 02 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 04-01-2024 17:44:32
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 01126836 ORCID: 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 09-01-2024 07:47:38

Código documento Trilce: TRI - 0715985



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GRANDEZ ARMAS OCTAVIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PLANIFICACION ESTRATEGICA Y GESTION DEL AGUA EN USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN HILARION, SAN MARTIN - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
OCTAVIO GRANDEZ ARMAS DNI: 01139548 ORCID: 0000-0002-1089-1885	Firmado electrónicamente por: AGRANDEZO el 07-12- 2023 14:43:38

Código documento Trilce: TRI - 0686938

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y Operacionalización	18
3.3 Población, (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimientos.....	21
3.6 Método de análisis de datos.....	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	433

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de planificación estratégica.	23
Tabla 2. Nivel de la gestión del agua.	23
Tabla 3. Prueba de normalidad.	24
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la planificación estratégica y la gestión del agua.	25
Tabla 5. Relación entre la planificación estratégica y la gestión del agua.....	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de dispersión la planificación estratégica y la gestión del agua. 27

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023. La investigación fue tipo básica, de diseño no experimental, cuantitativo, transversal, descriptivo correlacional, cuya población fue 461 y la muestra de 210 usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de planificación estratégica fue medio en 50 %, bajo en 39 %, y alto en 11 %; el nivel de gestión de agua fue medio en 48 %, bajo en 38 %, y alto en 14 %, existe relación entre las dimensiones de planificación estratégica y la variable gestión del agua, concluyendo que existe relación positiva muy alta y significativa entre la planificación estratégica y la gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023, con un Rho de Spearman de 0.969 y un p-valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01); además, solo el 93,89 % de dependencia entre variables.

Palabras clave: Planificación, estratégica, gestión, agua.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between strategic planning and water management in users of the District Municipality of San Hilarión, San Martín - 2023. The research was basic, non-experimental, quantitative, transversal, descriptive, correlational in design. whose population was 461 and the sample of 210 users from the District Municipality of San Hilarión, San Martín. The collection technique is the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of strategic planning was medium in 50%, low in 39%, and high in 11%; The level of water management was medium at 48%, low at 38%, and high at 14%, there is a relationship between the dimensions of strategic planning and the water management variable, concluding that there is a very high and significant positive relationship between planning strategic and water management in users of the District Municipality of San Hilarión, San Martín - 2023, with a Spearman's Rho of 0.969 and a p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); Furthermore, only 93.89% dependence between variables.

Keywords: Planning, strategic, management, water.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito **internacional**, una de las problemáticas fundamentales está relacionada con la escases del líquido elemental que hace posible la vida (agua), dentro de la cual también se encuentra la incapacidad de los gobiernos para fortalecer la infraestructura respectiva que permita transportar el agua bajo las condiciones óptimas para garantizar la calidad, así como también las Naciones Unidas reconoce como derecho el acceso al agua con calidad para el uso personal y doméstico entre 50 a 100 litros por persona (Naciones Unidas, 2018). Asimismo, en el ámbito latinoamericano el servicio de agua, está bajo la responsabilidad de los gobiernos, quien debe brindar calidad del agua para alcanzar la calidad de vida y así, garantizar la salud, desarrollo de la población para una vida digna.

También, en el **ámbito nacional**, es importante mencionar que el Perú ocupa el noveno lugar en contener las reservas de agua de todo el planeta con 1,880 km³ anuales, sin embargo, pese a que se creó la Ley N° 27779 (2016), Ley orgánica del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, no ha cuidado adecuadamente por lo tanto no posee la calidad de agua según los estándares internacionales. Según Zhang (2019), indica que en los últimos años la población fue incrementando sus necesidades básicas, la globalización es parte de ella; en busca del mejor servicio, se elaboran proyectos de saneamiento básico, siendo éstas de mucha importancia y a la vez necesarias, para dar mejor calidad de vida a los usuarios, satisfaciendo sus necesidades básicas.

Asimismo, a **nivel regional**, el usuario cuando demanda un servicio y paga por ello, le genera un valor al servicio recibido, por lo tanto, la calidad percibida, debería estar en función de dicho pago reflejado en la satisfacción del usuario, de no ser así, se crea la brecha de percepción del ciudadano, es decir, esa diferencia que existe entre la expectativa y la percepción a lo cual se lo denomina insatisfacción, no teniendo en cuenta los costos que ocasiona financiar la infraestructura e instalaciones para brindar este servicio. Sin embargo, en el **ámbito local**, la entidad gestora del servicio ha implementado equipos de medidores de agua para controlar el consumo, pero, aún existen

dificultades en cuanto al funcionamiento, manipulación, mala lectura, etc. Por parte de los usuarios existe carencia de recursos para cubrir la tarifa por el servicio, afectando la fuente indispensable que es el agua.

Por lo que tenemos como realidad problemática, las deficiencias referentes a la variable y el servicio del agua potable, la Municipalidad Distrital de San Hilarión, rigiéndose a las leyes, su competencia es la de dotar de Agua Potable a su población, el cual viene ya funcionando varios años atrás. Los recursos económicos asignados por la Municipalidad son limitados, el sistema de agua potable no es operado correctamente, no existe control y vigilancia de la calidad del servicio, existe una baja tarifa de pago por el servicio, no recauda los servicios suficientes, no es autofinanciable. Actualmente el servicio se brinda por un espacio de 4 a 5 horas al día y en épocas de lluvias, el servicio se suspende hasta por 3 o 4 días, los usuarios no pagan el servicio; como resultado a lo expuesto, no se realiza el control y monitoreo del servicio de agua y a consecuencia de ello, la población hace reclamos continuos, las quejas no son atendidas oportunamente.

Por lo que se formuló el siguiente **problema general**, ¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica y la gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023? Y los **problemas específicos**: PE1: ¿Cuál es el nivel de percepción de la planificación estratégica en la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023?, PE2: ¿Cuál es el nivel de percepción de la gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023?, PE3: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la planificación estratégica y la gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023?

Por lo tanto, se justificó por **conveniencia**, porque contribuyó a mejorar las competencias de investigación en los investigadores y todos los involucrados en el estudio. Además, contribuyó con la institución en mejorar su capacidad para identificar los problemas, tomar decisiones oportunas y mejorar la gestión. También se justificó por su **relevancia social**, porque el agua es indispensable, por lo tanto, el gobernante garantizó la disponibilidad a nivel de

todo su territorio para cubrir sus necesidades, asimismo el estudio no causó perjuicio a la salud de la población. Asimismo, guardó **valor teórico**, porque se realizó aportes de nuevos conocimientos a la comunidad científica, producto del análisis de la problemática, de las investigaciones previas, del análisis de las teorías y finalmente de los resultados del estudio.

A su vez, tuvo justificación por sus **implicancias prácticas**, debido a que existió la necesidad de mejorar la condición interna vinculando y relacionando el tema, por lo tanto, los trabajadores y los usuarios asumieron las recomendaciones del estudio. Por último, la investigación tuvo **utilidad metodológica**, porque conto con una técnica e instrumentos confiables validados por expertos y el alfa de Cronbach, por lo cual los investigadores tomaron los instrumentos para poder realizar otras investigaciones o las instituciones pueden adoptar estos instrumentos para el área de monitoreo y evaluación.

Por lo expuesto, fue establecido como **objetivo general**: Determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023 y los **objetivos específicos**: OE1: Identificar el nivel de percepción de la planificación estratégica en la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023, OE2: Medir el nivel de percepción de la gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023, OE3: Conocer la relación entre las dimensiones de la planificación estratégica y la gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023.

Además, fue establecido como **hipótesis general**: Existe relación entre la planificación estratégica y la gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023 y las **hipótesis específicas**: HE1: El nivel de percepción de la planificación estratégica en la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023, es alta. HE2: El nivel de percepción de la gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023, es alta. HE3: Existe relación entre las

dimensiones de la planificación estratégica y la gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes se consideró a Cruz-Zúñiga (2020), Cáceres (2023) y Castro y Moncada (2021), concluyeron que, existen deficiencias muy marcada respecto a la prestación del servicio de agua, el cual no cumplen con condiciones adecuadas que garanticen la seguridad en la salud, dentro del cual se ha experimentado diversas afecciones relacionadas con esta problemática, lo cual además genera un alto nivel de insatisfacción que requiere la intervención inmediata por parte de una administración correcta de este líquido elemental para que sea utilizado por cada uno de los usuarios. Asimismo, se evidenció a que se requiere de implementos técnicos para hacer posible la medición de los diversos componentes, los cuales ayudarán a mejorar el manejo correcto para facilitar el consumo por parte de los usuarios; todo ello permitirá disminuir el impacto negativo que tradicionalmente se genera al medio ambiente debido a que no se emplean los medios adecuados para poder abordar un manejo competitivo.

Aunado Castro-Carrera, et al. (2021) y Zúñiga, et al. (2023), quienes han concluido, la gran mayoría de proyectos relacionados con el mejoramiento del agua potable y alcantarillado presentan retrasos considerables que viene poniendo en riesgo su finalización, lo cual se debe a diversos factores como la ausencia de una planificación concordante para poder aplicar el seguimiento respectivo, un lo cual ha originado que los recursos sean desviados hacia otras actividades que no están cohesionadas con el proyecto, lo cual también afecta a la disponibilidad del agua por parte de los usuarios. Además, el 32.6% de las poblaciones que son abastecidas por parte de la entidad prestadora, tendrán problemas debido al mal manejo del recurso, asimismo se relacionan estrechamente con la ausencia de prácticas saludables que ayuden a ahorrar el consumo y necesario, por lo que también se destacó la importancia de abordar capacitaciones y programas de sensibilización para que la ciudadanía sea consciente y generen una cooperación competente que ayude a acrecentar la disponibilidad respectiva para no afectar las actividades cotidianas.

Por otro lado, se cita a Díaz-Pérez y Villafuerte-Álvarez (2022), Palomino-Flores (2022) y Vargas-Holgado, et al. (2021), concluyeron que, la realización de las actividades que componen la planeación dentro del ámbito estatal, resulta esencial debido a la presencia de lineamientos normativos marcados que deben ser respetados a cabalidad para hacer posible el fortalecimiento de las fortalezas internas que conlleven hacer cumplimiento de los logros esperados dentro del marco del mejoramiento de las condiciones ciudadanas y económicas, es decir, por medio de la aplicación de estos procedimientos se podrá mejorar el nivel de eficiencia. Asimismo, la incorporación del instrumento denominado planeación, permitirá incrementar la eficiencia con la cual se realiza el manejo de los recursos estatales, debido a que permite planificar las actividades y al mismo tiempo determinar objetivos congruentes para poder lograr resultados tomando en cuenta un camino de acción o óptimo donde cada uno de los participantes puedan desempeñarse bajo un mismo enfoque u horizonte para garantizar la obtención de los resultados competitivos, los cuales beneficiarán también a toda la ciudadanía.

Además, se cita a Valencia-Maquera (2022) y Valladares-Durand, et al. (2022), concluyeron que, se ha podido demostrar la importancia de aplicar el planeamiento estratégico como una de las herramientas fundamentales que permitirá fortalecer la eficiencia en la gestión estatal, sobre todo cuando se trata de abordar aquellos objetivos que se vinculan directamente con la infraestructura económica y social, para la utilización competente en proyectos y actividades donde la población se vea beneficiada; su importancia también radica en la posibilidad de abordar procedimientos de medición y seguimiento debidamente estructurados para garantizar el desempeño óptimo de los colaboradores y los sistemas incorporados, asimismo, dentro de los diferentes campos de acción organizacional, la planeación resulta fundamental debido a que conlleva hacia la estructuración de las actividades diarias para poder determinar un procedimiento centrado en la división esencial para poder alcanzar aquellos objetivos que ayuden a fortalecer la competitividad a nivel personal y organizacional.

Por otro lado, las teorías de la planificación estratégica son: teoría administrativa científica, está sostenida principalmente en la utilización de la planeación como la herramienta fundamental para alcanzar los resultados en base a una estructuración de las actividades (Noriega-Niño, et al., 2023). Teoría de la excelencia de Grunig, sostiene que todo esfuerzo permitirá conocer la situación actual del tema a tratar (Granados-Rodríguez, et al., 2023). La teoría del marketing estratégico, permite generar la incorporación estratégica de actividades de marketing que faciliten el adecuado cumplimiento de aquellos objetivos planteados que van de la mano de los intereses organizacionales y de sus grupos de interés que mantienen expectativas a hacia la organización (Dávalos-Segovia y Ramírez-Granada, 2019).

En cuanto a la planificación estratégica de acuerdo al plan Estratégico institucional (2011) son el conjunto herramientas que utilizan las instituciones las cuales son percibidas por los usuarios que permiten alinear las actividades de manera ordenada y sistematizada para beneficiar a la población usuaria. En tanto, Majed-Sadq, et al. (2020) establecieron que su importancia radica en la posibilidad de reestructurar las actividades para que los colaboradores tengan conocimiento de sus funciones. Asimismo, Abusharekh, et al. (2020) determinaron que cuando una organización no incorpora a la herramienta de planeación, es muy posible que no se pueda lograr los objetivos y, por ende, se produzca el cierre temprano de las operaciones. Además, Altamirano-Taica, et al. (2022), sostuvieron que no se trata de una herramienta anexa, sino que debe ser considerada como la principal que facilitará la obtención de los resultados en consideración a los objetivos para el desarrollo.

Asimismo, Hamurcu y Eren (2020) sostuvieron que las decisiones organizacionales deben estar sostenidas en una planificación adecuada elaborado en base a los datos concretos. En tanto, Ore, et al. (2020), uno de los errores principales dentro de la planeación es la no consideración de los datos precisos para abordar las decisiones, lo cual conlleva una mala utilización de los recursos. Además, John-Eke y Kalu-Eke (2020), determinaron que por medio de la planeación se pueden estipular los objetivos

que ayuden a la creación de un crecimiento sostenible interno, es por ello que su aplicación resulta esencial. En tanto, Ojha, et al. (2020), sostuvieron que, en contraparte, las actividades empíricas son las que no permiten el avance organizacional, debido a que no existe la certeza de obtener los logros necesarios.

Además, Quispe-Flores, et al. (2020) sostuvieron que la planeación se puede desarrollar en diferentes escenarios, de modo que genera una adaptación óptima a la estructura organizacional. Asimismo, Luna-Altamirano, et al. (2020) sostuvieron que no sólo se trata de realizar una determinación concertada de las actividades internas, sino también la determinación de objetivos en torno a la satisfacción del público. La incorporación de una visión compartida permitirá generar resultados competitivos para todas las partes interesadas. En tanto, Brorström (2021) la incorporación de sistemas automatizados dentro de la organización permitirá mejorar la fiabilidad con la cual se desarrolle la planeación, debido a que esta información podrá ser empleada por parte de los planificadores para determinar la problemática interna, sobre la cual, se efectuarán las actividades para alcanzar mejores resultados.

Para, Galloso-Porras y Ospino-Edery, (2020) quienes indicaron que no basta con definir las actividades internas de forma consensuada, sino también los objetivos relacionados con la satisfacción del público. La adopción de una visión compartida permitirá obtener resultados competitivos para todos los involucrados. También mencionaron que la incorporación de sistemas automatizados en la organización permitirá aumentar la confiabilidad de la planificación, ya que esta información podrá ser usada por los planificadores para identificar la problemática interna, sobre la que se realizarán las acciones para lograr mejores resultados.

Asimismo, Cabrera-Ortiz (2021), determinaron que por medio de la planeación se pueden establecer aquellas estrategias para aprovechar los beneficios o posibilidades generadas por el entorno, generará una preparación competitiva para estar a la vanguardia de los nuevos avances para fortalecer la competitividad, contrario a ello existen organizaciones que no incorporan a la

herramienta de planeación, es muy posible que más se pueda lograr los objetivos y por ende, se produzca el cierre temprano de las operaciones. Para ello, no debe considerarse a la planificación solamente como una herramienta anexa, sino que debe ser considerada como un punto principal que facilitará la obtención de los resultados en consideración a los objetivos para el desarrollo.

Aunado a ello, Brorström (2021) afirmó que las decisiones organizacionales deben basarse en una planificación adecuada elaborada con datos reales, además indicaron que uno de los fallos principales en la planificación es la falta de consideración de los datos exactos para tomar las decisiones, lo que conduce a un mal uso de los recursos, establecieron que mediante la planificación se pueden fijar los objetivos que contribuyan a la creación de un crecimiento sostenible interno, por lo que su aplicación es fundamental, pero estas deben estar debidamente equilibradas con la finalidad de lograr todas aquellas acciones que resulten fundamentales para lograr un desarrollo organizacional adecuado.

Para, Hamurcu y Eren (2020) una adecuada planificación estratégica es importante porque permite definir la dirección y el propósito de una organización, así como establecer los objetivos, y mejorar cada recursos con el fin de cumplir con acciones necesarios, y con la definición de ellos se puede cumplir con todos los fines establecidos, a la par de que transforma la visión de la organización en acciones estrategias a desarrollar para que se conviertan en realidad, y en el proceso genera mejoras respecto a la calidad, eficiencia y sobre todo transparencia de los servicios que oferta, aumentando la competitividad y el sentido de innovación que se encuentra dentro de la organización.

Para, Dávalos-Segovia y Ramírez-Granada (2019) los puntos claves de la planificación estratégica tienen que ver con determinar la posición estratégica de la organización, es decir, su misión, visión, valores, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, a su vez establecer los objetivos y las prioridades de la entidad, y alinearlos con la visión y la misión, asimismo el de desarrollar un plan estratégico que defina las acciones, los recursos, los responsables y

los indicadores de gestión necesarios para lograr los objetivos y a la par la de ejecutar y gestionar el plan estratégico, monitoreando el avance, la calidad y la eficiencia de las actividades, y realizando los ajustes necesarios.

Aunado a ello los autores señalan que también es fundamental en la revisión y modificación del plan estratégico, evaluando los resultados obtenidos, las lecciones aprendidas y los cambios en el entorno, y actualizando los objetivos y las estrategias según corresponda y de acorde a las metas trazadas, a la par de adaptarse de manera proactiva al cambio, al identificar las acciones que tienen y los riesgos que existen y ajustar las oportunidades según corresponda, mediante acciones aplicados a mejorar un equipo laboral, al involucrar a cada colaborador en la mejoría de un proyecto, y fomentar su compromiso y responsabilidad, asimismo perfeccionar el proceso de toma de decisiones, al basarse en datos reales, evidencia y análisis, y evaluar los resultados y las lecciones aprendidas. (Dávalos-Segovia y Ramírez-Granada, 2019).

Finalmente apoya en mejorar el uso del tiempo y los recursos, al simplificar y automatizar las tareas administrativas, eliminar las barreras burocráticas y mejorar la gestión de los datos y la evidencia e impulsa la innovación y el desarrollo, al generar nuevas oportunidades de negocio, empleo y crecimiento. La planificación estratégica es un proceso que busca mejorar cada estrategia de ambas partes de una población ya que va hacia el desarrollo sostenible del país, mediante la definición de objetivos, estrategias y acciones que se basen en el análisis del contexto, las oportunidades y los desafíos (Dávalos-Segovia y Ramírez-Granada, 2019).

Por consiguiente, Altamirano-Taica, et al. (2022), refieren que es fundamental que dentro de una entidad exista una buena planificación para que lleven a cabo los controles necesarios al momento de aplicar una actividad, si bien es cierto los encargados de dicha entidad suelen planificar una actividad de una manera conveniente para ellos sin importar como la población sería afectada, ya que no mantienen el control de su económica, y aún más que se aprovecha de las necesidades que puedan existir dentro de una comunidad, ya que el agua es fundamental dentro de cada uno de las personas, es así que el estado

busca estrategias positivas para que mejoren la vida diaria de las personas, sin sentir la necesidad de que están obligados a hacer un pago innecesario, es allí donde aplican una buena planificación de servicios que quieren brindar, con el fin de generar cambios entre ambas partes y como no de ser bien vistas por los demás países, causando mejoría en una comunidad en lo que es el crecimiento de cada servicio que brindan.

Asimismo, las teorías de la gestión del agua: teoría del cambio, permite desarrollar una estructura organizacional pasada de una cultura de cambio donde los colaboradores tengan la predisposición para afrontar este proceso sin ningún tipo de obstrucciones (Villanueva Porras, et al., 2021). Teoría de la crisis de los recursos hídricos, sostiene que el aumento de la población mundial es uno de las principales causas para los escasos de este recurso fundamental, para lo cual se requiere de una gestión adecuada que permita la regularización de su uso (Núñez-Luna, 2009). Teoría del desarrollo local en torno al agua, se sostiene en la idea principal de que la población va creciendo de acuerdo a la disponibilidad de este recurso elemental, la cual va generando su deterioro (Vidal-Pinilla et al., 2022). En tanto para variable gestión del Agua, tuvo como autor a García-Ávila, et al., (2021), es la realización de las actividades que percibe la población donde se facilita la disponibilidad del agua para beneficio de los usuarios de dicho servicio.

Además, García-Ávila, et al. (2021) establecieron que es un proceso fundamental, debido que se trata directamente de la forma en cómo se maneja este líquido elemental para poder cumplir con las actividades cotidianas de la ciudadanía. Asimismo, Rodríguez-Correa et al. (2022) establecieron que lamentablemente las acciones inescrupulosas han generado la escasez y extinción de este recurso en algunos lugares del planeta, por lo que es necesario endurecer las medidas drásticas para lograr la preservación respectiva. Se requiere de fiscalización competitiva por parte de las autoridades reguladoras, de modo que no solamente se garantice la entrega del agua bajo los estándares de calidad, sino también para su preservación adecuada de su espacio natural.

De acuerdo con Neves da Mata, et al., (2022) quienes señalaron que la población no valora la necesidad de realizar acciones y procesos de conservación, lo que provoca que el servicio se brinde en malas condiciones y que también se ponga en peligro la vida misma, ya que la falta de agua impedirá que las actividades se realicen con normalidad. Por ello, refirieron que existe una urgencia de reforzar las acciones dirigidas a la conservación del agua, las cuales contribuyan a crear antecedentes para lograr una gestión adecuada, aunado a ello las autoridades relacionadas con el manejo de los aspectos ambientales tienen una gran responsabilidad en este tema, ya que son los que más conocen sobre la protección del agua.

Asimismo, Tijang y Putra (2020) definen que, la calidad depende en gran parte de las características de sus cuencas hidrográficas; pero existen un sinnúmero de factores antropogénicos, entre ellos principalmente el acelerado crecimiento de la población, la industrialización, las actividades agrícolas, la deficiencia de alcantarillado y las escasas instalaciones de tratamiento de aguas residuales. Algunos investigadores señalan que debido a la contaminación por el desarrollo de actividades productivas y a la deforestación, esta importante fuente de agua está en peligro de terminar como un cauce frágil improductivo (Tosun y Tribskorn, 2020). Solamente se requiere del análisis de las expectativas sino también la revisión de las responsabilidades organizacionales para poder entregar un servicio competitivo.

Para, Komakechet al., (2020), para hacer frente a esa crisis de agua que nos aqueja en la actualidad necesitan generarse ciertos cambios impulsados por los gobernantes de turno quienes tienen que impulsar planes orientados a generar un abastecimiento constante de agua apta para el consumo, con la situación actual resulta necesario la implementación de planes a corto plazo y que tengan estrategias bien definidas a fin de que éstas sean ejecutadas de la mejor manera y salvaguardar el recurso hídrico que es tan necesario para la generación de ahora y para las que vendrán, es por ello que se necesita también destinar recursos económicos suficientes para la implementación de estos planes o estrategias y que esto se encuentren debidamente orientados

puesto que de lo contrario solamente generaría un menor crecimiento económico y no trataría el problema de raíz.

Además, Libey, et al. (2020) va creciendo la preocupación respecto a la disponibilidad de este recurso fundamental, lo cual precisamente está sostenido en la escasez en diversas locaciones a nivel mundial. Asimismo, Cunha-Marques y Simões (2020), sostuvieron que lamentablemente, la ciudadanía no es consciente de cuán fundamental es abordar procedimientos y actividades de preservación, lo cual está generando que no solamente se realice la entrega de este servicio bajo pésimas condiciones, sino que también está poniendo en riesgo la propia existencia debido a que la escasez impedirá la realización de las actividades cotidianas con normalidad.

De acuerdo con, García-Ávila, et al. (2021) la gestión del agua debe ser abordada de forma responsable por parte del equipo debidamente capacitado que cuente con la capacidad suficiente para abordar la aplicación de técnicas y estrategias fundamentales que ayuden no solamente a la utilización competitiva de este recurso elemental, sino que también permita la capacitación de los usuarios respecto a prácticas representativas que conlleven hacia el ahorro y la utilización adecuada para los fines dispuestos; esto precisamente se debe a que últimamente se han venido evidenciando prácticas inescrupulosas por parte de las personas y empresas quienes utilizan el líquido elemento para fines comerciales sin considerar los aspectos de sostenibilidad, la cual representa una práctica que atenta contra la disposición del agua, sobre todo en aquellos lugares donde es escasa; para lo cual se requiere de profesionales que cuenten con la disponibilidad de tiempo y el compromiso apropiado para desempeñarse de forma transparente.

Para, Libey, et al. (2020) la integración de la sostenibilidad dentro de los conocimientos de los usuarios del agua es importante debido a que permite racionalizar la utilización para aquellas actividades esenciales, permitiendo de esta forma que sea la dotación del líquido elemento para aquellos lugares donde existe mayor escasez, también es importante debido a que permite la preservación de los ecosistemas que están relacionados con el cuidado del agua, dentro de los cuales se encuentran a los árboles, entre otros que

resultan fundamentales para garantizar la preservación juntamente con las prácticas responsables. Los autores también precisaron la necesidad de contar con normativas claras y autoridades comprometidas con desempeñarse transparentemente para brindar el cumplimiento respectivo, sobre todo en aquellos lugares donde no existe mayor presencia gubernamental, donde precisamente los usuarios emplean este recurso para prácticas que no tienen nada que ver con ello, dentro del cual se requiere mano firme para poder erradicar estas prácticas indebidas.

A su vez, Lockhart et al., (2020) refirieron que se necesita endurecer todas aquellas medidas ya tomadas por el gobierno, a la par de implementar nuevas que ayuden a la conservación de este recurso hídrico, se debe a su vez implementar prácticas ciudadanas que contribuyen a esta preservación adecuada, para ello resulta necesario y fundamental tener un monitoreo constante y contar con personal capacitado que realice estas acciones y las supervise con el fin de no generar un mal uso de los recursos económicos disponibles y los recursos humanos con los que cuenta y enfocarlos de manera ordenada y precisa para contribuir a salvaguardar tan preciado recurso.

En tanto, Irala y Ramos (2022), indican que, no solamente necesario desarrollar un marco teórico y metodológico respecto a la preservación de los recursos hídricos, sino que también se deben abordar indicaciones prácticas para que la ciudadanía pueda contribuir a la preservación adecuada. Muchas veces el desconocimiento de la falta de sentido común por parte de las personas ha generado la contaminación de este recurso, por lo que se requiere de un monitoreo contundente a través de las autoridades (Carreón-Guillén, et al., 2022). En tanto, Valdivia-Alcalá et al. (2022), sostuvieron la necesidad de endurecer las medidas orientadas a hacia la preservación de este recurso, las cuales ayuden a generar precedentes para lograr un manejo adecuado. Además, Bustos-Aguayo, et al. (2022), determinaron que las autoridades vinculadas al manejo de los factores ambientales, tienen un alto nivel de participación dentro de este tema debido a que son los que se encuentran más familiarizados con la preservación del agua.

Para, Libey, et al. (2020) la gestión del agua es un tema complejo y desafiante, que requiere de una visión integral, multisectorial y participativa, que considere las características geográficas, climáticas, sociales y económicas del país. El Perú cuenta con una gran riqueza hídrica, pero también con una gran desigualdad en su distribución y acceso, lo que genera problemas de escasez, contaminación, conflictos y vulnerabilidad frente al cambio climático. Por ello, se necesita fortalecer la gobernabilidad del agua, es decir, la capacidad de las instituciones, los actores y las normas para gestionar el agua de manera eficiente, equitativa y sostenible. Sin embargo, aún existen muchos desafíos y limitaciones para la implementación efectiva de la gestión del agua, como la debilidad institucional, la burocracia, la corrupción, la falta de participación ciudadana, la inestabilidad política dentro del gobierno.

De ese mismo modo, García-Ávila, et al. (2021) sostienen que una buena gestión es primordial para que se lleve a cabo una buena planificación en cuanto al consumo de agua que hace la población, ya que, el agua es importante para que la ciudadanía pueda mantenerse activo, es por ello que las autoridades están constantemente controlando cada paso que desarrollan al momento de brindar dichos servicios, y para ello, necesitan un aporte con el fin de dar mantenimiento a la planta, es allí donde las personas de bajos recursos se niegan a hacer un pago ya que consideran que no es necesario, porque suponen que no hacen uso constante de ella, es por eso que se inicia los conflictos dentro de una población, porque, no son capaces de analizar qué tan importante es mantener el agua limpia y que tan importante es que la población colabore con los servicios que son brindados por parte el estado, como muchas veces también se aprovechan de la ignorancia de la población haciendo que sus pagos sean elevados, lo que hace parte de una corrupción con la necesidad de las personas, es así que existe la desconfianza de las personas hacia las municipalidades, por eso que existen demasiados desacuerdos entre ambas partes.

En cuanto a las dimensiones son las siguientes: Agua potable, involucra la prestación de un servicio de agua adecuado bajo ciertos criterios establecidos, con sus indicadores: Capacidad de agua, representa al volumen poblacional

que puede cubrir una fuente de agua. Canal de conducción, canales de agua que pueden ser utilizados para riego, uso hidroeléctrico o para abastecimiento industrial. Planta de tratamiento, de la composición de una infraestructura adecuada para realizar el tratamiento respectivo del agua, de modo que se pueda garantizar la calidad de respectiva para los usuarios. Satisfacción de los usuarios, corresponde a la conformidad de las personas respecto a la eficiencia con la cual la institución reguladora ha prestado el servicio de agua potable, con su indicador: Condiciones sanitarias idóneas, involucra a las condiciones adecuadas para no generar afecciones a la salud.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de estudio

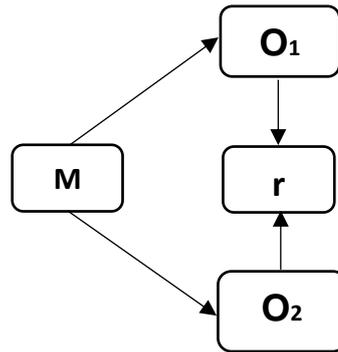
El estudio fue de tipo básica, sostenida principalmente en la finalidad de generar el mejoramiento del conocimiento respecto al tema abordado. (Castro-Maldonado, et al, 2022)

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación fue de diseño **no experimental**, contemplando la aplicación de los instrumentos en el mismo ambiente donde se desarrollan las variables para no generar modificaciones que puedan generar variaciones en su resultado natural, es decir, no se contempla la manipulación de los elementos (Pastora Alejo et al., 2020), presenta un **enfoque cuantitativo**, debido a la incorporación de información numérica no solamente en los resultados sino también las conclusiones para brindar una visión complementada respecto a los hallazgos (Loayza-Rivas, 2021).

De **corte transversal**, según, Cvetkovic-Vega, et al. (2021) permite la recopilación de datos en un solo momento para abordar el procesamiento respectivo que conlleva hacia la determinación de resultados, asimismo, **descriptivo**, porque se describió a las variables según su comportamiento durante el desarrollo del estudio, **descriptivo correlacional; descriptivo**, debido a que se describió cada variable de estudio mediante tablas y figuras estadísticas **y correlacional**, puesto que está direccionado a estudiar la asociación que se generan entre dos o más conceptos considerando únicamente un solo periodo de estudio (García-González y Sánchez-Sánchez, 2020).

Esquema:



Dónde:

M	=	Muestra
O ₁	=	Planificación estratégica
O ₂	=	Gestión del agua
r	=	Relación entre variables

3.2 Variables y Operacionalización

Variables

Variable 1: Planificación estratégica

Variable 2: Gestión del agua

Nota: La matriz detallada se presenta en anexos

3.3 Población, (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.

3.3.1. Población

Según, Leyva-Vázquez, et al. (2022) compete a la integración de los elementos que formaron parte de un solo objeto y abordó la verificación de diversos aspectos de acuerdo a los intereses del investigador. Se trabajó con una población de 461 usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023.

Criterios de selección

Inclusión: usuarios entre 18 y 65 años, que se encontró en la zona urbana, quienes firmaron su consentimiento informado y usuarios activos y al día con sus pagos.

Exclusión: usuarios que viven en zonas alejadas, también aquellos que tuvieron alguna discapacidad que les impidió responder al cuestionario.

3.3.2. Muestra

De acuerdo a, Cucunubá (2020), es la esencial de la población que ha sido extraída de la misma que garantizo la obtención óptima de los datos que conllevaron hacia los resultados. Para conocer la muestra fue aplicado la siguiente fórmula estadística:

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

Z = 1.96
E = 0.05
p = 0.5
q = 0.5
N = 461

n =	3.8416	*	0.25	*	461
	0.0025	*	460	+	0.9604

n =	442.7444	210
	2.11	

Se trabajó con una muestra de 210 usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023.

3.3.3. Muestreo

El muestreo fue probabilístico

3.3.4. Unidad de análisis

Estuvo constituida por un usuario(a) de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Es el conjunto de procedimientos para recoger información, la técnica que se utilizó es la encuesta para hacer posible la aplicación de su instrumento que conllevó a la verificación de los datos (Alegre-Brítez, 2022).

Instrumentos

Se utilizaron los cuestionarios, ambos instrumentos fueron diseñados por el investigador, para el caso de la variable planificación estratégica, estuvo integrada por 25 enunciados, dividido en 4 dimensiones (planeación, organización, dirección y control). Las respuestas fueron del tipo ordinal según escala de Likert: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Finalmente se establecieron los niveles según los rangos determinados: nivel bajo (25-58), medio (59-92) y alto (93-125).

Mientras que, respecto a la gestión del agua, está compuesto por 17 preguntas contemplando sus dos dimensiones (dimensión agua potable, y dimensión satisfacción de los usuarios); se trabajó con una escala ordinal de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Finalmente se establecieron los niveles según los rangos determinados: nivel bajo (17-39), medio (40-62) y alto (63-85).

Validez:

Se utilizó el proceso de juicio de expertos identificando a cuatro expertos temáticos y un metodólogo que analizaron uno a uno los enunciados y en base a ello emitir una ponderación numérica. En caso del primer instrumento, el promedio fue de 0.93 (93 %), para el segundo fue 0.93 (93 %), explicando la concordancia entre los evaluadores, de tal forma que se garantizó la validez requerida para su utilización.

Confiabilidad:

Este proceso se realizó a partir del Alfa de Cronbach el cual estipuló que para concebir como confiable debió superar o alcanzar el valor de 0.7

(Borjas-García, 2020). Respecto a la variable 1, se alcanzó un resultado de 0,882, en la variable 2, fue 0,914 garantizando de esta forma una fiabilidad fuerte.

3.5 Procedimientos

Se dio inicio con la solicitud de la autorización pertinente, con dicha aprobación se realizó a la observación del problema para luego conformar el marco teórico tomando en cuenta los datos provenientes únicamente de fuentes confiables; se determinó también los cuestionarios con cada una de sus preguntas para recopilar datos precisos, pasando primero por un adecuado procedimiento de validación, luego se realizó la encuesta de manera individual a los integrantes de la muestra estos datos recolectados han sido procesados de manera estadística a través del SPSS, generándose de esta manera los resultados los mismos que fueron sujetos a discusión para determinar conclusiones y en base a ello presentar recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis estadístico se dio de acorde con la información cuantitativa recolectada a través del SPSS V25. Se empleó la **estadística descriptiva** para la presentación de datos a través de cálculos estadísticos, media y porcentajes; mientras que se empleó la **estadística inferencial** por medio del cálculo de la prueba de normalidad de kolmogorov, resultando como estadístico inferencial el Rho Spearman, para abordar la respuesta a las hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

Se realizó el cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo y las normas APA séptima edición y de los siguientes principios éticos internacionales: **Autonomía**, tomando en cuenta que cada participante tuvo la posibilidad de abordar sus propias decisiones respecto a requerimiento de los datos por parte del investigador. La *beneficencia*, buscó principalmente el beneficio para los sujetos de estudio y la institución a través de la entrega de sugerencias para disminuir el problema; La **no maleficencia**, contemplando

principalmente el no hacer daño a los sujetos de estudio durante el desarrollo de las actividades de investigación, de modo que no se generen problemas para las personas ni la institución; la **justicia**, garantizando la participación justa a través de la creación y supervisión de los escenarios, de modo que no se genere la exclusión por algún tipo de discapacidad u otro aspecto irrelevante; y el derecho, a ser elegido como sujeto de estudio por ser parte del ámbito de investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de percepción de la planificación estratégica.

Nivel	Rango	Fi	%
Bajo	25-58	82	39%
Medio	59-92	105	50%
Alto	93-125	23	11%
Total		210	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín – 2023.

Interpretación

Según la tabla 1, el nivel de percepción de planificación estratégica fue medio en 50 % (105), seguido de bajo en 39 % (82), y alto en 11 % (23).

Tabla 2

Nivel de percepción de la gestión del agua.

Nivel	Rango	Fi	%
Bajo	17-39	79	38%
Medio	40-62	101	48%
Alto	63-85	30	14%
Total		210	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín – 2023.

Interpretación

Según la tabla 2, el nivel de percepción de gestión del agua fue medio en 48 % (101), un nivel bajo en 38 % (79), y un nivel alto en 14 % (30).

Tabla 3*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Planificación estratégica	,132	210	,000	,937	210	,000
Planeación	,148	210	,000	,932	210	,000
Organización	,143	210	,000	,948	210	,000
Dirección	,163	210	,000	,938	210	,000
Control	,134	210	,000	,952	210	,000
Gestión de agua	,171	210	,000	,924	210	,000
Agua potable	,129	210	,000	,939	210	,000
Satisfacción de los usuarios	,096	210	,000	,956	210	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

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

La tabla 3, muestra los resultados del cálculo de la normalidad por medio de Kolmogorov-Smirnova el cual fue utilizado por tratarse de una muestra que supera los 50, obteniendo un valor de $p = 0.000$ evidentemente por debajo de la significancia de 0.05, por lo que se interpretó como la existencia de una distribución no normal; procediendo con el uso del Rho de Spearman para la contrastación respectiva.

Tabla 4*Relación entre las dimensiones de la planificación estratégica y la gestión del agua.*

			Planeación	Organización	Dirección	Control	Gestión del agua
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,663**	,154*	,120	,743**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,026	,082	,000
		N	210	210	210	210	210
	Organización	Coefficiente de correlación	,663**	1,000	,748**	,673**	,962**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	210	210	210	210	210
	Dirección	Coefficiente de correlación	,154*	,748**	1,000	,935**	,687**
		Sig. (bilateral)	,026	,000	.	,000	,000
		N	210	210	210	210	210
	Control	Coefficiente de correlación	,120	,673**	,935**	1,000	,650**
		Sig. (bilateral)	,082	,000	,000	.	,000
		N	210	210	210	210	210
	Gestión del agua	Coefficiente de correlación	,743**	,962**	,687**	,650**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	210	210	210	210	210

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

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Se contempla una correlación alta, y existe relación significativa de nivel 0.01 (bilateral) entre la dimensión planeación y la variable gestión del agua, con un Rho de Spearman de 0,743** y un p-valor igual a 0,000, asimismo una correlación positiva muy alta entre la dimensión organización y la variable gestión del agua con un Rho de Spearman de 0,962 y un p-valor de 0,000, además correlación positiva moderada entre la dimensión dirección y la variable gestión del agua con un Rho de Spearman de 0,687 y un p-valor de 0,000, y finalmente, una correlación positiva moderada entre la dimensión control y la variable gestión del agua con un Rho de Spearman de 0,650 y un p-valor de 0,000, lo cual facilitó que se rechace la H0 y se acepte la hipótesis de la investigación, concluyendo que existe correlación positiva y relación significativa entre las dimensiones de la variable planificación estratégica y la gestión del agua.

Tabla 5

Relación entre la planificación estratégica y la gestión del agua.

			Planificación estratégica	Gestión del agua
Rho de Spearman	Planificación estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,969**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	210	210
	Gestión del agua	Coeficiente de correlación	,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	210	210

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

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

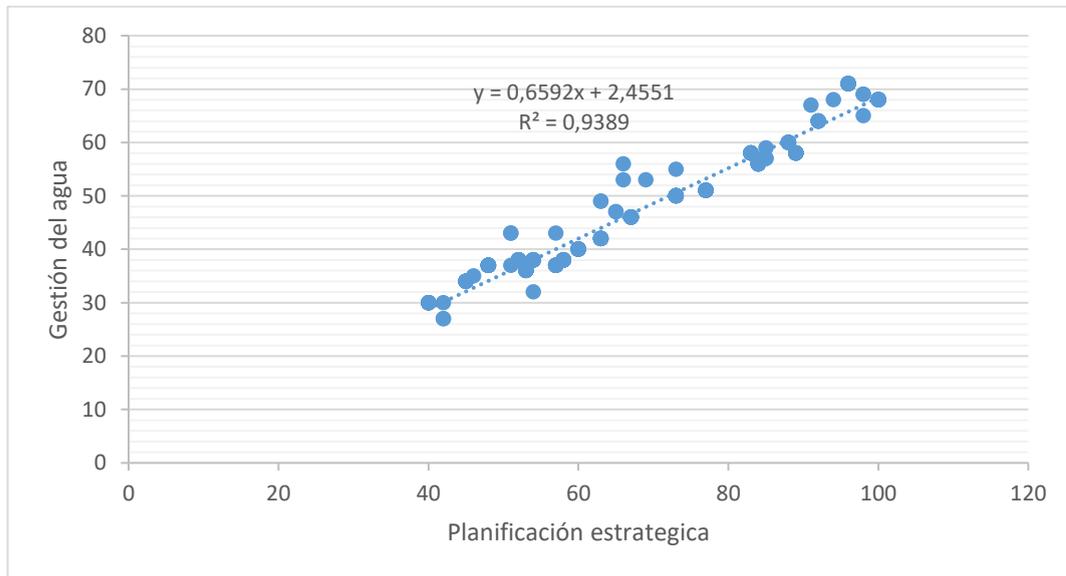
Interpretación

Se evidencia que existe relación positiva muy alta y significativa entre la planificación estratégica y la gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín – 2023. Ya que el Rho Spearman fue

0.969 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), rechazando la hipótesis nula, aceptando así la hipótesis de investigación.

Figura 1

Gráfico de dispersión la planificación estratégica y la gestión del agua.



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

Interpretación

En la figura 1, de acuerdo con la figura de dispersión se observa que el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.9389$), indica que la gestión del agua depende en 93,89 % de la planificación estratégica.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta resultado sostenidos con los antecedentes en las bases teóricas desarrolladas dentro del marco teórico, teniendo que el nivel de percepción de la planificación estratégica es medio en 50 %, dado que los recursos económicos asignados por la Municipalidad son limitados, el sistema de agua potable no es operado correctamente, no existe control y vigilancia de la calidad del servicio, existe una baja tarifa de pago por el servicio, no recauda los servicios suficientes, no es autofinanciable; dichos resultados concuerdan con Díaz-Pérez y Villafuerte-Álvarez (2022) Palomino-flores (2022) y Vargas-Holgado et al. (2021) indican que, la realización de las actividades que componen la planeación dentro del ámbito estatal, resulta esencial debido a la presencia de lineamientos normativos marcados que deben ser respetados a cabalidad para hacer posible el fortalecimiento de las fortalezas internas que conlleven hacer cumplimiento de los logros esperados dentro del marco del mejoramiento de las condiciones ciudadanas y económicas, es decir, por medio de la aplicación de estos procedimientos se podrá mejorar el nivel de eficiencia. (Noriega-Niño, et al., 2023)

En tanto, Brorström (2021) la incorporación de sistemas automatizados dentro de la organización permitirá mejorar la fiabilidad con la cual se desarrolle la planeación, debido a que esta información podrá ser empleadas por parte de los planificadores para determinar la problemática interna, sobre la cual se efectuarán las actividades para alcanzar mejores resultados. Asimismo, Cabrera-Ortiz (2021) determinaron que, por medio de la planeación se pueden establecer aquellas estrategias para aprovechar los beneficios o posibilidades generadas por el entorno, lo cual además generará una preparación competitiva para estar a la vanguardia de los nuevos avances para fortalecer la competitividad.

Además, Quispe-Flores, et al. (2020) sostuvieron que la planeación se puede desarrollar en diferentes escenarios, de modo que genera una adaptación óptima a la estructura organizacional. Asimismo, Luna-Altamirano et al. (2020), sostuvieron que no sólo se trata de realizar una determinación concertada de las actividades internas, sino también la determinación de

objetivos en torno a la satisfacción del público. La incorporación de una visión compartida permitirá generar resultados competitivos para todas las partes interesadas. Asimismo, Cunha-Marques y Simões (2020), sostuvieron que lamentablemente, la población no conoce ni la importancia de abordar procedimientos y actividades de preservación, lo cual está generando que no solamente se realice la entrega de este servicio bajo pésimas condiciones, sino que también está poniendo en riesgo la propia existencia debido a que la escasez impedirá la realización de las actividades cotidianas con normalidad; esto indica que mediante la planificación, la entidad ha logrado mantener un buen sistema de desarrollo, debido a los buenos resultados obtenidos a corto plazo.

Asimismo, la incorporación del instrumento denominado planeación, permitirá incrementar la eficiencia con la cual se realiza el manejo de los recursos estatales, debido a que permite planificar las actividades y al mismo tiempo determinar objetivos congruentes para poder lograr resultados tomando en cuenta un camino de acción o óptimo donde cada uno de los participantes puedan desempeñarse bajo un mismo enfoque u horizonte para garantizar la obtención de los resultados competitivos, los cuales beneficiarán también a toda la ciudadanía.

Según los resultados obtenidos, se ha observado que el servicio se brinda por un espacio de 4 a 5 horas al día y en épocas de lluvias, el servicio se suspende hasta por 3 o 4 días, los usuarios no pagan el servicio; como resultado a lo expuesto, no se realiza el control y monitoreo del servicio de agua y a consecuencia de ello, la población hace reclamos continuos, las quejas no son atendidas oportunamente; dichos resultados coinciden con Cruz-Zúñiga (2020), Cáceres (2023) y Castro Moncada-Rangel (2021) indica que, existen deficiencias muy marcada respecto a la prestación del servicio de agua, Los mismos que no se encuentran de acuerdo con las condiciones adecuadas que garanticen la seguridad de la salud de la ciudadanía, dentro del cual se ha experimentado diversas afecciones relacionadas con esta problemática, lo cual además genera un alto nivel de insatisfacción que requiere la intervención

inmediata por parte de una administración correcta de este líquido elemental para que sea utilizado por cada uno de los usuarios.

Asimismo, se evidenció que se requiere de implementos técnicos para hacer posible la medición de los diversos componentes, los cuales ayudarán a mejorar el manejo correcto para facilitar el consumo por parte de los usuarios; todo ello permitirá disminuir el impacto negativo que tradicionalmente se genera al medio ambiente debido a que no se emplean los medios adecuados para poder abordar un manejo competitivo. Lo descrito corroboran con la teoría del cambio, permite desarrollar una estructura organizacional pasado de una cultura de cambio donde los colaboradores tengan la predisposición para afrontar este proceso sin ningún tipo de obstrucciones (Villanueva Porras et al., 2021). Además, García-Ávila, et al. (2021) establecieron que se debe de tomar en cuenta por las autoridades, debida que se trata directamente de la forma en cómo se maneja este líquido elemental para poder cumplir con las actividades cotidianas de la ciudadanía.

Asimismo, Rodríguez-Correa, et al. (2022) establecieron que lamentablemente las acciones inescrupuloso ha generado la escases y extinción de este recurso en algunos lugares del planeta, por lo que es necesario endurecer las medidas drásticas para lograr la preservación respectiva. Se requiere de fiscalización competitiva por parte de las autoridades reguladoras, de modo que no solamente se garantice la entrega del agua bajo los estándares de calidad, sino también para su preservación adecuada de su espacio natural. En tanto, Valdivia-Alcalá, et al. (2022), sostuvieron la necesidad de endurecer las medidas orientadas a hacia la preservación de este recurso, las cuales ayuden a generar precedentes para lograr un manejo adecuado.

Además, las autoridades vinculadas al manejo de los factores ambientales, tienen un alto nivel de participación dentro de este tema debido a que son los que se encuentran más familiarizados con la preservación del agua; en tanto, uno de los factores que se da en muchos territorios es la escasez de agua, ya que el estado no ha logrado gestionar proyectos para la solución de los problemas.

Asimismo, existe correlación positiva y relación significativa entre las dimensiones de la variable planificación estratégica y la gestión del agua; sin embargo este resultado demuestra la falta de intriga para dar viabilidad a las gestiones; dichos resultados concuerdan con Castro-Carrera et al. (2021) y Zúñiga, et al. (2023) que refieren que la gran mayoría de proyectos relacionados con el mejoramiento del agua potable y alcantarillado presentan retrasos considerables que viene poniendo en riesgo su finalización, lo cual se debe a diversos factores como la ausencia de una planificación concordante para poder aplicar el seguimiento respectivo, un lo cual ha originado que los recursos sean desviados hacia otras actividades que no están cohesionadas con el proyecto, lo cual también afecta a la disponibilidad del agua por parte de los usuarios.

Además, el 32.6% de las poblaciones que son abastecidas por parte de la entidad prestadora, tendrán problemas debido al mal manejo del recurso, asimismo se relacionan estrechamente con la ausencia de prácticas saludables que ayuden a ahorrar el consumo y necesario, por lo que también se destacó la importancia de abordar capacitaciones y programas de sensibilización para que la ciudadanía sea consciente y generen una cooperación competente que ayude a acrecentar la disponibilidad respectiva para no afectar las actividades cotidianas. Asimismo, Valencia-Maquera (2022) y Valladares-Durand, et al. (2022), indican que, se ha podido demostrar la importancia de aplicar el planeamiento estratégico como una de las herramientas fundamentales que permitirá fortalecer la eficiencia en la gestión estatal, sobre todo cuando se trata de abordar aquellos objetivos que se vinculan directamente con la infraestructura económica y social, su importancia también radica en la posibilidad de abordar procedimientos de medición y seguimiento debidamente estructurados para garantizar el desempeño óptimo de los colaboradores y los sistemas incorporados.

Asimismo, dentro de los diferentes campos de acción organizacional, la planeación resulta fundamental debido a que conlleva hacia la estructuración de las actividades diarias para poder determinar un procedimiento centrado en la división esencial para poder alcanzar aquellos objetivos que ayuden a

fortalecer la competitividad a nivel personal y organizacional. Lo descrito corroboran con la teoría de la excelencia de Grunig, sostiene que todo esfuerzo permitirá conocer la situación actual del tema a tratar (Granados-Rodríguez, et al., 2023).

Asimismo, sostiene que el aumento de la población mundial es uno de las principales causas para la escasez de este recurso fundamental, para lo cual se requiere de una gestión adecuada que permita la regularización de su uso (Núñez-Luna, 2009). Por otro lado, Tijjang y Putra (2020), definen que, la calidad depende en gran parte de las características de sus cuencas hidrográficas; pero existen un sinnúmero de factores antropogénicos, entre ellos principalmente el acelerado crecimiento de la población, la industrialización, las actividades agrícolas, la deficiencia de alcantarillado y las escasas instalaciones de tratamiento de aguas residuales (Komakechet, al., 2020).

Algunos investigadores señalan que debido a la contaminación por el desarrollo de actividades productivas y a la deforestación, esta importante fuente de agua está en peligro de terminar como un cauce frágil improductivo; en tanto, se ha logrado obtener información relevante acerca de los problemas suscitados durante las gestiones, debido a mala administración del presupuesto local.

Finalmente, existe una relación positiva muy alta y significativa entre la planificación estratégica y la gestión del agua; además, la gestión del agua depende en 93,89 % de la planificación estratégica; por lo tanto, es importante mantener un control para la toma de decisiones; coincidiendo eso con lo señalado por Abusharekh, et al. (2020), determinaron que cuando una organización no incorpora a la herramienta de planeación, es muy posible que más se pueda lograr los objetivos y por ende, se produzca el cierre temprana de las operaciones.

En tanto, Irala y Ramos (2022), indican que, no solamente necesario desarrollar un marco teórico y metodológico respecto a la preservación de los recursos hídricos, sino que también se deben abordar indicaciones prácticas

para que la ciudadanía pueda contribuir a la preservación adecuada. Muchas veces el desconocimiento de la falta de sentido común por parte de las personas ha generado la contaminación de este recurso, por lo que se requiere de un monitoreo contundente a través de las autoridades. Lo descrito corroboran con la teoría del desarrollo local en torno al agua, se sostiene en la idea principal de que la población va creciendo de acuerdo a la disponibilidad de este recurso elemental, la cual va generando su deterioro (Vidal-Pinilla, et al., 2022). Asimismo, la teoría del marketing estratégico, para facilitar la manera de adaptarse a cada fin tomado de acuerdo a los intereses organizacionales y de sus grupos de interés que mantienen expectativas a hacia la organización (Dávalos-Segovia y Ramírez-Granada, 2019).

También, Hamurcu y Eren (2020), sostuvieron que las decisiones organizacionales deben estar sostenidas en una planificación adecuada elaborado en base a los datos concretos. En tanto, Ore, et al. (2020), uno de los errores principales dentro de la planeación es la no consideración de los datos precisos para abordar las decisiones, lo cual conlleva una mala utilización de recursos. Además, John-Eke y Kalu-Eke (2020), determinaron que por medio de la planeación se pueden estipular los objetivos fundamentales, es por ello que su aplicación resulta esencial.

En tanto, las actividades empíricas son las que no permiten el avance organizacional, debido a que no existe la certeza de obtener los logros necesarios; además, uno de los métodos para obtener buenos resultados es establecer estrategias para diseñar un mejor plan que conlleve a la entidad al logro de sus metas.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva muy alta y significativa entre la planificación estratégica y la gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023, con un Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.969 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, la gestión del agua depende en 93,89 % de la planificación estratégica.
- 6.2.** El nivel de percepción de la planificación estratégica fue medio en 50 %, dichos resultados se deben a que los recursos económicos asignados por la Municipalidad son limitados, el sistema de agua potable no es operado correctamente, no existe control y vigilancia de la calidad del servicio, existe una baja tarifa de pago por el servicio, no recauda los servicios suficientes, no es autofinanciable.
- 6.3.** El nivel de percepción de la gestión del agua fue medio en 48 %, dichos resultados se han observado que el servicio se brinda por un espacio de 4 a 5 horas al día y en épocas de lluvias, el servicio se suspende hasta por 3 o 4 días, los usuarios no pagan el servicio; como resultado a lo expuesto, no se realiza el control y monitoreo del servicio de agua y a consecuencia de ello, la población hace reclamos continuos, las quejas no son atendidas oportunamente.
- 6.4.** Existe correlación positiva y significativa entre las dimensiones de la variable planificación estratégica y la gestión del agua, donde se contempla una correlación alta, y existe relación significativa de nivel 0.01 (bilateral) entre la dimensión planeación y la variable gestión del agua, con un Rho de Spearman de 0,743** y un p-valor igual a 0,000, asimismo una correlación positiva muy alta entre la dimensión organización y la variable gestión del agua con un Rho de Spearman de 0,962 y un p-valor de 0,000, además correlación positiva moderada entre la dimensión dirección y la variable gestión del agua con un Rho de Spearman de 0,687 y un p-valor de 0,000, y finalmente, una correlación

positiva moderada entre la dimensión control y la variable gestión del agua con un Rho de Spearman de 0,650 y un p-valor de 0,000.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al alcalde, proponer el contrato de profesionales con experiencia en gestión municipal y planificación estratégica con el propósito de brindar una eficiente gestión en el servicio y calidad de la prestación del agua.
- 7.2.** Al gerente municipal, realizar un eficiente control y monitoreo acorde al plan estratégico y operativo que contribuya a la mejora del servicio del agua.
- 7.3.** Al gerente municipal, coordinar con el área de rentas para incrementar la tarifa por la prestación del servicio de agua con el objetivo de asignar recursos para su eficiente operación y mantenimiento del servicio.
- 7.4.** Al gerente municipal, promover la priorización de las necesidades de la población asignando presupuesto con el propósito de salvaguardar a salubridad de la población.

REFERENCIAS

- Abusharekh, N., Al-Shobaki, M. y Abu-Naser, S. (2020). The Impact of Modern Strategic Planning on Smart Infrastructure in Universities. *Department of Information Technology*, 1(1). <https://doi.org/10.52465/joiser.v1i1.102>
- Alegre-Brítez, M. (2022). Aspectos relevantes en las técnicas e instrumentos de recolección de datos en la investigación cualitativa. Una reflexión conceptual. *Población y Desarrollo*, 28(54). <https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2022.028.54.093>
- Altamirano-Taica, A., Gamboa-Cruzado, J., y Hidalgo-Sánchez, A. (2022). Planeamiento estratégico y su impacto en la administración pública. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(102), 477-498. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102>
- Borjas-García, J. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestion*, 15(5). <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Brorström, S. (2021). The sustainability shift: The role of calculative practices in strategy implementation. *Financial Accountability & Management*, 12289. <https://doi.org/10.1111/faam.12289>
- Bustos-Aguayo, J., Juárez-Nàjera, M. y Sandoval-Vázquez, F. (2022). Social Representations of Water Resources and Services in the COVID-19 Era. *Revista de Derecho*, 57. <https://doi.org/10.14482/dere.57.356.213>
- Cabrera-Ortiz, F. (2021). Propuesta para el planeamiento estratégico de la seguridad nacional desde una perspectiva multidimensional. *Revista Científica General José María Córdova*, 33(19). <https://doi.org/10.21830/19006586.747>
- Cáceres, V. (2023). La provisión de agua potable durante la pandemia en la provincia de Buenos Aires, Argentina. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 42(22). <https://doi.org/10.22518/jour.ccsch/20220104>
- Carreón-Guillén, J., Bustos-Aguayo, J. & Sandoval-Vázquez, F. (2022). Governance in the COVID -19 era: Expectations on water services. *Investigación y Desarrollo*, 14(2). <https://doi.org/10.29166/revfig.v14i2.3525>

- Castro, O. y Moncada-Rangel, J. (2023). Educación ambiental para el manejo sustentable del agua en la comunidad toro muerto, río caroni. *Areté*, 15(8). <https://doi.org/10.55560/arete.2022.15.8.3>
- Castro-Carrera, F., Castro-Merino, E. y Osorio-López, J. (2021). Causas de retraso en la construcción de proyectos de agua potable y alcantarillado en Ecuador. *Revista gaceta técnica*, 23(1). <https://doi.org/10.51372/gacetatecnica231.2>
- Castro-Maldonado, J., Gómez-Macho, L. y Camargo-Casallas, E. (2022). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 75(27). <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Cruz-Zúñiga, N. y Centeno-Mora, E. (2020). Evaluación de la calidad del servicio de abastecimiento de agua potable a partir de la percepción de personas usuarias: El caso en Cartago, Costa Rica. *Revista de Ciencias Ambientales (Trop J Environ Sci)*, 54(1). <https://doi.org/10.15359/rca.54-1.6>
- Cucunubá, Z. (2020). Investigación científica prioritaria en Latinoamérica para orientar la prevención y el control de la COVID-19. *Biomédica*, 40(12). <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2022.152.1359>
- Cunha-Marques, R. y Simões, P. (2020). Revisiting the Comparison of Public and Private Water Service Provision: An Empirical Study in Portugal. *Water*, 12(5), 1477; <https://doi.org/10.3390/w12051477>
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. y Soto (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Dávalos-Segovia, M. y Ramírez-Granada, O. (2018). La planificación estratégica como base para el éxito de empresas familiares en Paraguay. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 3(1), 166-185. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v3i1.17
- Díaz-Pérez, A. y Villafuerte-Álvarez, C. (2022). Planeamiento Estratégico de la Educación. *Comuni@cción*, 13(2). <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.681>
- Galoso-Porras, E. y Ospino-Edery, J. (2020). Desarticulación del planeamiento estratégico y la programación presupuestaria y su efecto en la gestión del

- CEPLAN. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú, 25(2)*.
<https://doi.org/10.15381/pc.v25i2.19517>
- García-Ávila, F., Zhindón-Arévalo, C. & Valdiviezo-Gonzales, L. (2021), A comparative study of water quality using two quality indices and a risk index in a drinking water distribution network. *Environmental Technology Reviews*, 11. <https://doi.org/10.1080/21622515.2021.2013955>
- García-González, J. y Sánchez-Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31(6). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Granados-Rodríguez, R., Alvarado-León, D. y Venegas-Larrea, S. (2023). Planificación estratégica de relaciones públicas en gobiernos locales de Lambayeque, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 373-390. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6875
- Hamurcu, M. y Eren, T. (2020). Strategic Planning Based on Sustainability for Urban Transportation: An Application to Decision-Making. *Sustainability*, 12(9), 3589; <https://doi.org/10.3390/su12093589>
- Irala, R. & Ramos, P. (2022). Consumer perception of bottled water about its quality, Paraguay (2022). *Rev. salud publica Parag*, 12(2). <https://doi.org/10.18004/rspp.diciembre.13>.
- John-Eke, E. y Kalu-Eke, J. (2020). Strategic planning and crisis management styles in organizations: a review of related literatura. *Journal of Strategic Management*, 5(1). <https://doi.org/10.47672/jsm.501>
- Komakech, H., Kwezi, L. & Ali, M. (2020). Why prepaid technologies are not a panacea for inclusive and sustainable rural water services in Tanzania? *Water Policy*, 22. <https://doi.org/10.2166/wp.2020.070>
- Leyva-Vázquez, M., Viteri-Moya, J. y Estupiñán-Ricardo, J. (2022). Diagnóstico de los retos de la investigación científica postpandemia en el Ecuador. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9(1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.2960>
- Libey, A., Adank, M. & Thomas, E. (2020). Who pays for water? Comparing life cycle costs of water services among several low, medium and high-income utilities. *World Development*, 136. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105155>

- Loayza-Rivas, J. (2021). Actitudes hacia la investigación científica y estadística en estudiantes de Psicología. *Academo (Asunción)*, 8(2).
<https://doi.org/10.30545/academo.2021.jul-dic.6>
- Lockhart, S., Wood, E. y MacDonald-Gibson, J. (2020). Impacts of Exclusion From Municipal Water Service on Water Availability: A Case Study. *Journal of Environmental and Occupational Health Policy*, 30(2).
<https://doi.org/10.1177/1048291120932913>
- Luna-Altamirano, K., García-Ortiz, M. y Suquilanda-Romero, K. (2020). Plan estratégico de sustentabilidad de las pymes industriales en momentos de emergencia. *Universidad Católica de Cuenca*, 5(5).
<https://doi.org/10.23857/PC.V5I5.1406?sid=semanticscholar>
- Majed-Sadq, Z., Sardar-Ahmad, B. y Khalid-Faeq, D. (2020). The Effect of Strategic Planning on Entrepreneurship Strategy Requirements (The Case of Private Hospitals in Iraqi Erbil City). *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 10(7).
<http://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v7i10.2134>
- Neves da Mata, R., Oliveira-Júnior, A. y Massa-Ramalho, W. (2022). Drinking Water Quality Surveillance Information System (Sisagua): evaluation of data completeness on water supply coverage, Brazil, 2014-2020. *In SciELO Preprints*. <https://doi.org/10.1590/S2237-96222022000300003>
- Noriega-Niño, A., Tarmeño Bernuy, L. y De la Rada Avalos, C. (2023). Aplicación de Herramientas de Dirección Estratégica para la Formulación de Estrategias Organizacionales: Caso CNG Consultores SAC. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 4243-4257.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.8028
- Normalización Serie Normas ISO 9000. (Organización Internacional de Normalización). Mar del Plata. Argentina.
https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1615/1/10_normas_iso_9000.pdf
- Núñez-Luna, A. (2009). Concepciones teóricas sobre la crisis de los recursos hídricos y su regulación. *Isonomía*, 31.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-02182009000200008

- Ojha, D., Patel, P. y Siri, S. (2020). Dynamic strategic planning and firm competitive performance: A conceptualization and an empirical test. *International Journal of Production Economics*. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.09.030>
- Ore, H., Olortegu, E. y Ponce, D. (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista Pakamuros*, 8(4). <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.147>
- Palomino-Flores, H. (2021). Influencia de la contratación pública en la efectividad del cumplimiento del planeamiento estratégico institucional. *Revista San Gregorio*. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i52.2050>
- Pastora-Alejo, B., Fuentes-Aparicio, A. y Rivero-Padrón, Y. (2020). Importancia de la asignatura metodología de la investigación para la formación investigativa del estudiante *Universitario. Conrado*, 73(16). <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n73/1990-8644-rc-16-73-295.pdf>
- Plan Estratégico institucional (2011), <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2040748/PEI%202011.pdf>
- Quispe-Flores, A., Vásquez-Custodio, E. y Menacho-Rivera, A. (2020). Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros *UGEL-04-2020. CIIDJournal*. <https://doi.org/10.46785/ciidj.v1i1.62>
- Rodríguez-Correa, P., Garcés-Giraldo, L. y Valencia-Arias, J. (2022). Calidad del servicio de agua potable para habitantes de Medellín (Colombia): aproximación desde modelos de calidad de servicio. *Información tecnológica*, 33(3). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000300089>
- Tijjjang, B. y Putra, P. (2020). Product and Service Quality Towards Customer Satisfaction Refilled Drinking Water in Indonesia. *h-Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(2). <http://dx.doi.org/10.31332/lifalah.v5i2.2232>
- Tosun, J. y Triebkorn, R. (2020). Civil Society and the Governance of Water Services: German Political Parties' Reactions to Right2Water. *Water*, 12(3), 743; <https://doi.org/10.3390/w12030743>
- Valdivia-Alcalá, R., Delgadillo-Vázquez, M. y Sangerman-Jarquín, D. (2022). Economic valuation of the quality of drinking water in León, Guanajuato. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 13 (3). <https://doi.org/10.29312/remexca.v13i3.3168>

- Valencia-Maquera, M. W. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 97-115. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3473
- Valladares-Durand, S., Vicuña-Ureta, A., Colbert Martin, Soto-Rivera, C. y Jara-Llanos, G. (2022) La planificación estratégica como mejora del desempeño docente en Perú, *Horizontes Rev. Inv. Cs. Edu.* vol.6 no.22, <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i22.331>
- Vargas-Holgado, Z., Vivar-Bravo, J. y Vivar-Bravo, C. (2021). El planeamiento estratégico y el trabajo en equipo docente de una institución educativa parroquial. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 21(5). <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.300>
- Vidal-Pinilla, Y., Semanate-Quiñonez, H. y Serna-Mendoza, C. (2022). Diálogos, conocimientos y desarrollo local en torno al agua. *Una mirada desde lo rural. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10611-10636. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4153
- Villanueva-Porras, J., Garay-Peña, L. y López-Quispe, E. (2021). Impacto social y prevención de la salud, casocaserío depampas verdes, región Ucayali, Perú. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1270p12573
- Zúñiga, M., Izurieta, C. y Arellano, A. (2023). Análisis comparativo entre los consumos de agua potable históricos y los de la Pandemia COVID-19 en Ecuador. *Revista Digital Novasinerгия*, 6(2). <https://doi.org/10.37135/ns.01.12.03>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Planificación Estratégica	De acuerdo al plan Estratégico institucional (2011), son el conjunto herramientas que utilizan las instituciones las cuales son percibidas por los usuarios que permiten alinear las actividades de manera ordenada y sistematizada para beneficiar a la población usuaria.	Para la medición de esta variable se hizo uso de un cuestionario de escala ordinal que se aplicó a la muestra.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación anticipada - Planeación de actividades - Eficiencia - Administración - Servicio de agua 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Organización - Eficiencia - Trabajo en equipo - Democracia - Liderazgo - Beneficio - Rendición de cuentas - Reuniones - Tiempo 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Departamental - Operaciones 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Atención - Inspección - Supervisión 	
V2: Gestión del Agua	García-Ávila et al. (2021), es la realización de las actividades que percibe la población donde se facilita la disponibilidad del agua para beneficio de los usuarios de dicho servicio.	Para la medición de esta variable se hizo uso de un cuestionario de escala ordinal que se aplicó a la muestra.	Agua Potable	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de agua - Canal de conducción - Planta de tratamiento 	Ordinal
			Satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones sanitarias idóneas 	

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Planificación estratégica

Datos generales:

N° de cuestionario: 001

Fecha de recolección: 29/11/2,023

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de planificación estratégica de la Municipalidad Distrital de San Hilarión.

Indicaciones:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta con honestidad y sinceridad. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Dimensión Planeación						
01	¿Consideras que los servicios de agua tienen una planificación anticipada?					
02	¿Cree usted que la planeación de actividades que se lleva es incompetente?					
03	¿La planificación actual cumple con toda la eficiencia para comunicar?					
04	¿Le gustaría ser partícipe de la planeación del servicio de agua del Distrito de San Hilarión?					
05	¿Está de acuerdo con todas las medidas tomadas por la administración para el desarrollo del servicio de agua?					
06	¿Consideras eficiente el plan trazado para el servicio de agua?					
07	¿Le beneficia a usted el plan de servicio de agua que presenta su comunidad?					
08	¿Considera usted que se debería mejorar el servicio de agua de tu Distrito?					
Dimensión de Organización						
09	¿Consideras que la Entidad se organiza eficientemente para llevar a cabo un correcto servicio?					
10	¿Te gustaría poder aportar a la Municipalidad Distrital para que el servicio se lleve de manera eficiente?					
11	¿Consideras que se trabaja en equipo en la Municipalidad?					
12	¿Existe democracia en la Municipalidad Distrital?					
13	¿El liderazgo es parte de la Municipalidad Distrital?					
14	¿Es de su agrado el poder conocer como está constituida el consejo Municipal?					
15	¿Consideras beneficioso el trato que tiene la Municipalidad Distrital con los usuarios?					
16	¿La Municipalidad Distrital realiza rendición de cuentas de manera oportuna?					
17	¿La Municipalidad Distrital realiza reuniones para dar a conocer a la comunidad como marcha su trabajo?					
18	¿La Municipalidad Distrital se toma el tiempo para escuchar las dudas de los usuarios?					
Dimensión de Dirección						

19	¿Considera que la dirección del consejo Municipal de la Municipalidad Distrital es eficiente?					
20	¿La Municipalidad Distrital es tolerante con los usuarios y capaces de escuchar las irregularidades que puede presentar el servicio?					
21	¿El consejo Municipal de la Municipalidad Distrital la integran personas capacitadas para ejercer la labor de alta dirección?					
Dimensión de Control						
22	¿La Municipalidad Distrital atiende las dificultades de forma rápida y eficiente?					
23	¿La Municipalidad Distrital mantiene un registro de fallas que se puedan presentar con respecto al servicio?					
24	¿Consideras que la Municipalidad Distrital inspecciona regularmente las áreas del servicio?					
25	¿La Municipalidad Distrital supervisa, fiscaliza y brinda asistencia al personal a cargo del servicio?					

Cuestionario: Gestión del agua

Datos generales:

Nº de cuestionario: 002

Fecha de recolección: 29/11/2023

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de planificación estratégica de la Municipalidad Distrital de San Hilarión.

Indicaciones:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta con honestidad y sinceridad. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Dimensión agua potable						
01	¿El servicio de agua potable es eficiente?					
02	¿El servicio de agua potable cumple con los estándares de calidad?					
03	¿El servicio de agua potable es continuo?					
04	¿Consideras que los canales de conducción son adecuados?					
05	¿Estás de acuerdo con todas las medidas tomadas por la gestión Municipal con respecto al servicio de agua potable?					
06	¿Se informa con anticipación cuando ocurre alguna interrupción del servicio?					
07	¿El agua potable beneficia a toda su comunidad?					
08	¿Ha presentado problemas con el servicio de agua potable?					
09	¿El reservorio cuenta con medidas de calidad?					
10	¿Se realiza inspecciones en el reservorio de agua del Distrito de San Hilarión?					
Dimensión de satisfacción de los usuarios						
11	¿Cumplen su trabajo con eficiencia los miembros encargados de solucionar los distintos problemas del agua?					
12	¿Consideras que el agua que consumes es apta para el consumo humano?					
13	¿Las autoridades responden rápido ante cualquier dificultad que presenten las tuberías?					
14	¿A las autoridades les importa el ofrecer un servicio de agua de calidad?					
15	¿Conoce usted que el consumo de agua contaminada genera enfermedades?					
16	¿El consumo de agua tiene el nivel de salubridad adecuado?					
17	¿Está usted satisfecho con el servicio de agua potable que le brinda la Municipalidad Distrital de San Hilarión?					

Consentimiento y/o asentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación en Planificación estratégica y gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023.

Investigador (a): Octavio Grández Armas.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Planificación estratégica y gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En el plano local, en el distrito de San Hilarión, las deficiencias referentes a la variable y el servicio del agua potable, la Municipalidad Distrital de San Hilarión, rigiéndose a las leyes, su competencia es la de dotar de Agua Potable a su población, el cual viene ya funcionando varios años atrás. Los recursos económicos asignados por la Municipalidad son limitados, el sistema de agua potable no es operado correctamente, no existe control y vigilancia de la calidad del servicio, existe una baja tarifa de pago por el servicio, no recauda los servicios suficientes, no es autofinanciable.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Planificación estratégica y gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente local comunal del distrito de San Hilarión. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será

**Obligatorio a partir de 18 años*

respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Octavio Grández Armas, email: ekotavo76@gmail.com y docente asesor José Manuel Delgado Bardales, email: jmdelgadob@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: *Layne Chujtalli Dávila*
Fecha y hora: *22 de noviembre del 2022*
Firma: *[Firma manuscrita]*

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

**Obligatorio a partir de 18 años*

Validación de instrumentos



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Planificación estratégica

Nº	DIMENSIONES / ítems Planeación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Consideras que los servicios de agua tienen una planeación anticipada?				X				X			X		
02	¿Cree usted que la planeación que se lleva es incompetente?				X				X				X	
03	¿La planeación actual cumple con toda la eficiencia para comunicar?				X				X				X	
04	¿Le gustaría ser participe de la planeación del servicio de agua del Distrito de San Hilarión?			X					X				X	
05	¿Está de acuerdo con todas las medidas tomadas por la administración para el desarrollo del servicio de agua?				X		X						X	
06	¿Consideras eficiente el plan trazado para el servicio de agua?				X		X				X			
07	¿Le beneficia a usted el plan de servicio de agua que presenta su comunidad?				X			X					X	
08	¿Considera usted que se debería mejorar el servicio de agua de tu Distrito?				X			X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Organización													
09	¿Consideras que la Entidad se organiza eficientemente para llevar a cabo un correcto servicio?				X			X					X	
10	¿Te gustaría poder aportar a la Municipalidad Distrital para que el servicio se lleve de manera eficiente?				X			X					X	
11	¿Consideras que se trabaja en equipo en la Municipalidad?			X				X					X	
12	¿Existe democracia en la Municipalidad Distrital?			X				X			X			
13	¿El liderazgo es parte de la Municipalidad Distrital?				X		X						X	
14	¿Es de su agrado el poder conocer como está constituida el consejo Municipal?				X			X					X	
15	¿Consideras beneficioso el trato que tiene la Municipalidad Distrital con los usuarios?				X			X					X	
16	¿La Municipalidad Distrital realiza rendición de cuentas de manera oportuna?				X		X						X	
17	¿La Municipalidad Distrital realiza reuniones para dar a conocer a la comunidad como marcha su trabajo?			X				X			X			
18	¿La Municipalidad Distrital se toma el tiempo para escuchar las dudas de los usuarios?				X			X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Dirección													
19	¿Considera que la dirección del consejo Municipal de la Municipalidad Distrital es eficiente?				X		X						X	
20	¿La Municipalidad Distrital es tolerante con los usuarios y capaces de escuchar las irregularidades que puede presentar el servicio?				X			X					X	
21	¿El consejo Municipal de la Municipalidad Distrital la integran personas capacitadas para ejercer la labor de alta dirección?				X			X			X			
Nº	DIMENSIONES / ítems Control													
22	¿La Municipalidad Distrital atiende las dificultades de forma rápida y eficiente?			X				X					X	

23	¿La Municipalidad Distrital mantiene un registro de fallas que se puedan presentar con respecto al servicio?				X			X					X
24	¿Consideras que la Municipalidad Distrital inspecciona regularmente las áreas del servicio?				X				X				X
25	¿La Municipalidad Distrital supervisa, fiscaliza y brinda asistencia al personal a cargo del servicio?				X				X				X

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sánchez Dávila, Keller

DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad, Gestión y Políticas Públicas

Tarapoto, 16 de noviembre de 2023

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

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

Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión del agua

Nº	DIMENSIONES / ítems Agua potable	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿El servicio de agua potable es eficiente?				X				X				X	
02	¿El servicio de agua potable cumple con los estándares de calidad?				X			X					X	
03	¿El servicio de agua potable es continuo?				X				X				X	
04	¿Consideras que los canales de conducción son adecuados?				X				X				X	
05	¿Estás de acuerdo con todas las medidas tomadas por la gestión Municipal con respecto al servicio de agua potable?			X					X				X	
06	¿Se informa con anticipación cuando ocurre alguna interrupción del servicio?			X					X				X	
07	¿El agua potable beneficia a toda su comunidad?				X				X				X	
08	¿Ha presentado problemas con el servicio de agua potable?				X			X					X	
09	¿El reservorio cuenta con medidas de calidad?				X				X				X	
10	¿Se realiza inspecciones en el reservorio de agua del Distrito de San Hilarión?			X					X			X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Satisfacción de los usuarios													
11	¿Cumplen su trabajo con eficiencia los miembros encargados de solucionar los distintos problemas del agua?				X			X					X	
12	¿Consideras que el agua que consumes es apta para el consumo humano?				X				X				X	
13	¿Las autoridades responden rápido ante cualquier dificultad que presenten las tuberías?				X				X				X	
14	¿A las autoridades les importa el ofrecer un servicio de agua de calidad?				X				X			X		
15	¿Conoce usted que el consumo de agua contaminada genera enfermedades?				X				X				X	
16	¿El consumo de agua tiene el nivel de salubridad adecuado?				X				X				X	
17	¿Está usted satisfecho con el servicio de agua potable que le brinda la Municipalidad Distrital de San Hilarión?			X					X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sánchez Dávila, Keller

DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad, Gestión y Políticas Públicas

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

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

***Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 16 de noviembre de 2023



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Planificación estratégica

Nº	DIMENSIONES / ítems Planeación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Consideras que los servicios de agua tienen una planificación anticipada?				X				X			X		
02	¿Cree usted que la planeación que se lleva es incompetente?				X				X				X	
03	¿La planificación actual cumple con toda la eficiencia para comunicar?				X				X				X	
04	¿Le gustaría ser participe de la planeación del servicio de agua del Distrito de San Hilarión?			X					X				X	
05	¿Está de acuerdo con todas las medidas tomadas por la administración para el desarrollo del servicio de agua?				X			X					X	
06	¿Consideras eficiente el plan trazado para el servicio de agua?				X				X			X		
07	¿Le beneficia a usted el plan de servicio de agua que presenta su comunidad?				X				X				X	
08	¿Considera usted que se debería mejorar el servicio de agua de tu Distrito?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Organización													
09	¿Consideras que la Entidad se organiza eficientemente para llevar a cabo un correcto servicio?				X				X				X	
10	¿Te gustaría poder aportar a la Municipalidad Distrital para que el servicio se lleve de manera eficiente?				X				X				X	
11	¿Consideras que se trabaja en equipo en la Municipalidad?			X					X				X	
12	¿Existe democracia en la Municipalidad Distrital?				X				X				X	
13	¿El liderazgo es parte de la Municipalidad Distrital?				X			X					X	
14	¿Es de su agrado el poder conocer como está constituida el consejo Municipal?				X				X				X	
15	¿Consideras beneficioso el trato que tiene la Municipalidad Distrital con los usuarios?				X				X				X	
16	¿La Municipalidad Distrital realiza rendición de cuentas de manera oportuna?				X				X				X	
17	¿La Municipalidad Distrital realiza reuniones para dar a conocer a la comunidad como marcha su trabajo?				X				X				X	
18	¿La Municipalidad Distrital se toma el tiempo para escuchar las dudas de los usuarios?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Dirección													
19	¿Considera que la dirección del consejo Municipal de la Municipalidad Distrital es eficiente?				X			X					X	
20	¿La Municipalidad Distrital es tolerante con los usuarios y capaces de escuchar las irregularidades que puede presentar el servicio?				X				X				X	
21	¿El consejo Municipal de la Municipalidad Distrital la integran personas capacitadas para ejercer la labor de alta dirección?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Control													
22	¿La Municipalidad Distrital atiende las dificultades de forma rápida y eficiente?			X					X				X	

23	¿La Municipalidad Distrital mantiene un registro de fallas que se puedan presentar con respecto al servicio?				X			X					X	
24	¿Consideras que la Municipalidad Distrital inspecciona regularmente las áreas del servicio?				X				X				X	
25	¿La Municipalidad Distrital supervisa, fiscaliza y brinda asistencia al personal a cargo del servicio?				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Eliana Abigail Delgado Vela

DNI: 71089749

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

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

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

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 16 de noviembre de 2023



 Ing. Eliana A. Delgado Vela
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión del agua

Nº	DIMENSIONES / ítems Agua potable	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿El servicio de agua potable es eficiente?				X				X				X	
02	¿El servicio de agua potable cumple con los estándares de calidad?				X				X				X	
03	¿El servicio de agua potable es continuo?				X				X				X	
04	¿Consideras que los canales de conducción son adecuados?				X				X				X	
05	¿Estás de acuerdo con todas las medidas tomadas por la gestión Municipal con respecto al servicio de agua potable?				X				X				X	
06	¿Se informa con anticipación cuando ocurre alguna interrupción del servicio?			X					X				X	
07	¿El agua potable beneficia a toda su comunidad?				X				X				X	
08	¿Ha presentado problemas con el servicio de agua potable?				X		X						X	
09	¿El reservorio cuenta con medidas de calidad?				X				X				X	
10	¿Se realiza inspecciones en el reservorio de agua del Distrito de San Hilarión?			X					X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Satisfacción de los usuarios													
11	¿Cumplen su trabajo con eficiencia los miembros encargados de solucionar los distintos problemas del agua?				X			X					X	
12	¿Consideras que el agua que consumes es apta para el consumo humano?				X				X				X	
13	¿Las autoridades responden rápido ante cualquier dificultad que presenten las tuberías?				X				X				X	
14	¿A las autoridades les importa el ofrecer un servicio de agua de calidad?				X				X				X	
15	¿Conoce usted que el consumo de agua contaminada genera enfermedades?				X				X				X	
16	¿El consumo de agua tiene el nivel de salubridad adecuado?				X				X				X	
17	¿Está usted satisfecho con el servicio de agua potable que le brinda la Municipalidad Distrital de San Hilarión?			X					X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Eliana Abigail Delgado Vela**

DNI: 71089749

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

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

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

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


.....
Ing. Eliana A. Delgado Vela
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Tarapoto, 16 de noviembre de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Planificación estratégica

Nº	DIMENSIONES / ítems Planeación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Consideras que los servicios de agua tienen una planeación anticipada?				X				X			X		
02	¿Cree usted que la planeación que se lleva es incompetente?				X				X				X	
03	¿La planeación actual cumple con toda la eficiencia para comunicar?				X				X				X	
04	¿Le gustaría ser partícipe de la planeación del servicio de agua del Distrito de San Hilarión?			X					X				X	
05	¿Está de acuerdo con todas las medidas tomadas por la administración para el desarrollo del servicio de agua?				X			X					X	
06	¿Consideras eficiente el plan trazado para el servicio de agua?				X			X				X		
07	¿Le beneficia a usted el plan de servicio de agua que presenta su comunidad?				X				X				X	
08	¿Considera usted que se debería mejorar el servicio de agua de tu Distrito?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Organización													
09	¿Consideras que la Entidad se organiza eficientemente para llevar a cabo un correcto servicio?				X				X				X	
10	¿Te gustaría poder aportar a la Municipalidad Distrital para que el servicio se lleve de manera eficiente?				X				X				X	
11	¿Consideras que se trabaja en equipo en la Municipalidad?			X					X				X	
12	¿Existe democracia en la Municipalidad Distrital?			X					X			X		
13	¿El liderazgo es parte de la Municipalidad Distrital?				X			X					X	
14	¿Es de su agrado el poder conocer como está constituida el consejo Municipal?				X				X				X	
15	¿Consideras beneficioso el trato que tiene la Municipalidad Distrital con los usuarios?				X				X				X	
16	¿La Municipalidad Distrital realiza rendición de cuentas de manera oportuna?				X				X				X	
17	¿La Municipalidad Distrital realiza reuniones para dar a conocer a la comunidad como marcha su trabajo?			X					X			X		
18	¿La Municipalidad Distrital se toma el tiempo para escuchar las dudas de los usuarios?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Dirección													
19	¿Considera que la dirección del consejo Municipal de la Municipalidad Distrital es eficiente?				X			X					X	
20	¿La Municipalidad Distrital es tolerante con los usuarios y capaces de escuchar las irregularidades que puede presentar el servicio?				X				X				X	
21	¿El consejo Municipal de la Municipalidad Distrital la integran personas capacitadas para ejercer la labor de alta dirección?				X				X			X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Control													
22	¿La Municipalidad Distrital atiende las dificultades de forma rápida y eficiente?			X					X					

23	¿La Municipalidad Distrital mantiene un registro de fallas que se puedan presentar con respecto al servicio?				X			X					X
24	¿Consideras que la Municipalidad Distrital inspecciona regularmente las áreas del servicio?				X			X					X
25	¿La Municipalidad Distrital supervisa, fiscaliza y brinda asistencia al personal a cargo del servicio?				X			X					X

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El Instrumento tiene suficiencia para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Frans Lincoln Ramírez Romero DNI:71559669

Especialidad del validador (a): Gestión Pública.

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

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

Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

16 de noviembre de 2023


 Mg. Frans Lincoln Ramírez Romero
 INGENIERO CIVIL
 CIP. N° 265130

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Gestión del agua

Nº	DIMENSIONES / ítems Agua potable	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿El servicio de agua potable es eficiente?				X				X				X	
02	¿El servicio de agua potable cumple con los estándares de calidad?				X			X					X	
03	¿El servicio de agua potable es continuo?				X				X				X	
04	¿Consideras que los canales de conducción son adecuados?				X				X				X	
05	¿Estás de acuerdo con todas las medidas tomadas por la gestión Municipal con respecto al servicio de agua potable?			X					X				X	
06	¿Se informa con anticipación cuando ocurre alguna interrupción del servicio?			X					X				X	
07	¿El agua potable beneficia a toda su comunidad?				X				X				X	
08	¿Ha presentado problemas con el servicio de agua potable?				X			X					X	
09	¿El reservorio cuenta con medidas de calidad?				X				X				X	
10	¿Se realiza inspecciones en el reservorio de agua del Distrito de San Hilarión?			X					X			X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Satisfacción de los usuarios													
11	¿Cumplen su trabajo con eficiencia los miembros encargados de solucionar los distintos problemas del agua?				X			X					X	
12	¿Consideras que el agua que consumes es apta para el consumo humano?				X				X				X	
13	¿Las autoridades responden rápido ante cualquier dificultad que presenten las tuberías?				X				X				X	
14	¿A las autoridades les importa el ofrecer un servicio de agua de calidad?				X				X			X		
15	¿Conoce usted que el consumo de agua contaminada genera enfermedades?				X				X				X	
16	¿El consumo de agua tiene el nivel de salubridad adecuado?				X				X				X	
17	¿Está usted satisfecho con el servicio de agua potable que le brinda la Municipalidad Distrital de San Hilarión?			X					X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Frans Lincoln Ramírez Romero

DNI: 715596669

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

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

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

3Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

16 de noviembre de 2023


Mg. Frans Lincoln Ramirez Romero
INGENIERO CIVIL
CIP. N° 285130

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Planificación estratégica

Nº	DIMENSIONES / ítems Planeación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Consideras que los servicios de agua tienen una planificación anticipada?				X				X			X		
02	¿Cree usted que la planeación que se lleva es incompetente?				X				X				X	
03	¿La planificación actual cumple con toda la eficiencia para comunicar?				X				X				X	
04	¿Le gustaría ser partícipe de la planeación del servicio de agua del Distrito de San Hilarión?			X					X				X	
05	¿Está de acuerdo con todas las medidas tomadas por la administración para el desarrollo del servicio de agua?				X			X					X	
06	¿Consideras eficiente el plan trazado para el servicio de agua?				X			X				X		
07	¿Le beneficia a usted el plan de servicio de agua que presenta su comunidad?				X				X				X	
08	¿Considera usted que se debería mejorar el servicio de agua de tu Distrito?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Organización													
09	¿Consideras que la Entidad se organiza eficientemente para llevar a cabo un correcto servicio?				X				X				X	
10	¿Te gustaría poder aportar a la Municipalidad Distrital para que el servicio se lleve de manera eficiente?				X				X				X	
11	¿Consideras que se trabaja en equipo en la Municipalidad?			X					X				X	
12	¿Existe democracia en la Municipalidad Distrital?			X					X			X		
13	¿El liderazgo es parte de la Municipalidad Distrital?				X			X					X	
14	¿Es de su agrado el poder conocer como está constituida el consejo Municipal?				X				X				X	
15	¿Consideras beneficioso el trato que tiene la Municipalidad Distrital con los usuarios?				X				X				X	
16	¿La Municipalidad Distrital realiza rendición de cuentas de manera oportuna?				X			X					X	
17	¿La Municipalidad Distrital realiza reuniones para dar a conocer a la comunidad como marcha su trabajo?			X					X			X		
18	¿La Municipalidad Distrital se toma el tiempo para escuchar las dudas de los usuarios?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Dirección													
19	¿Considera que la dirección del consejo Municipal de la Municipalidad Distrital es eficiente?				X			X					X	
20	¿La Municipalidad Distrital es tolerante con los usuarios y capaces de escuchar las irregularidades que puede presentar el servicio?				X				X				X	
21	¿El consejo Municipal de la Municipalidad Distrital la integran personas capacitadas para ejercer la labor de alta dirección?				X				X			X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Control													
22	¿La Municipalidad Distrital atiende las dificultades de forma rápida y eficiente?			X					X					

23	¿La Municipalidad Distrital mantiene un registro de fallas que se puedan presentar con respecto al servicio?				X			X					X
24	¿Consideras que la Municipalidad Distrital inspecciona regularmente las áreas del servicio?				X			X					X
25	¿La Municipalidad Distrital supervisa, fiscaliza y brinda asistencia al personal a cargo del servicio?				X			X					X

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El Instrumento tiene suficiencia para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

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

Especialidad del validador (a): Gestión Pública.

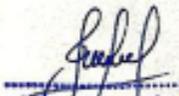
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

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

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

16 de noviembre de 2023


 Julissa Mozombite Paredes
 MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Gestión del agua

Nº	DIMENSIONES / ítems Agua potable	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿El servicio de agua potable es eficiente?				X				X				X	
02	¿El servicio de agua potable cumple con los estándares de calidad?				X			X					X	
03	¿El servicio de agua potable es continuo?				X				X				X	
04	¿Consideras que los canales de conducción son adecuados?				X				X				X	
05	¿Estás de acuerdo con todas las medidas tomadas por la gestión Municipal con respecto al servicio de agua potable?			X					X				X	
06	¿Se informa con anticipación cuando ocurre alguna interrupción del servicio?			X					X				X	
07	¿El agua potable beneficia a toda su comunidad?				X				X				X	
08	¿Ha presentado problemas con el servicio de agua potable?				X			X					X	
09	¿El reservorio cuenta con medidas de calidad?				X				X				X	
10	¿Se realiza inspecciones en el reservorio de agua del Distrito de San Hilarión?			X					X			X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Satisfacción de los usuarios													
11	¿Cumplen su trabajo con eficiencia los miembros encargados de solucionar los distintos problemas del agua?				X			X						X
12	¿Consideras que el agua que consumes es apta para el consumo humano?				X				X					X
13	¿Las autoridades responden rápido ante cualquier dificultad que presenten las tuberías?				X				X					X
14	¿A las autoridades les importa el ofrecer un servicio de agua de calidad?				X				X			X		
15	¿Conoce usted que el consumo de agua contaminada genera enfermedades?				X				X					X
16	¿El consumo de agua tiene el nivel de salubridad adecuado?				X				X					X
17	¿Está usted satisfecho con el servicio de agua potable que le brinda la Municipalidad Distrital de San Hilarión?			X					X					X

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Julissa Mozombite Paredes

DNI: 46419992

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

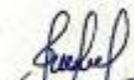
•**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

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

•**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

16 de noviembre de 2023



Juana Hozobate Pareles
MAESTRA EN GESTION PUBLICA

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Planificación estratégica

Nº	DIMENSIONES / ítems Planeación	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Consideras que los servicios de agua tienen una planificación anticipada?				X				X			X		
02	¿Cree usted que la planeación que se lleva es incompetente?				X				X				X	
03	¿La planificación actual cumple con toda la eficiencia para comunicar?				X				X				X	
04	¿Le gustaría ser partícipe de la planeación del servicio de agua del Distrito de San Hilarión?			X					X				X	
05	¿Está de acuerdo con todas las medidas tomadas por la administración para el desarrollo del servicio de agua?				X			X					X	
06	¿Consideras eficiente el plan trazado para el servicio de agua?				X			X				X		
07	¿Le beneficia a usted el plan de servicio de agua que presenta su comunidad?				X				X				X	
08	¿Considera usted que se debería mejorar el servicio de agua de tu Distrito?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Organización													
09	¿Consideras que la Entidad se organiza eficientemente para llevar a cabo un correcto servicio?				X				X				X	
10	¿Te gustaría poder aportar a la Municipalidad Distrital para que el servicio se lleve de manera eficiente?				X				X				X	
11	¿Consideras que se trabaja en equipo en la Municipalidad?			X					X				X	
12	¿Existe democracia en la Municipalidad Distrital?			X					X			X		
13	¿El liderazgo es parte de la Municipalidad Distrital?				X			X					X	
14	¿Es de su agrado el poder conocer como está constituida el consejo Municipal?				X				X				X	
15	¿Consideras beneficioso el trato que tiene la Municipalidad Distrital con los usuarios?				X				X				X	
16	¿La Municipalidad Distrital realiza rendición de cuentas de manera oportuna?				X			X					X	
17	¿La Municipalidad Distrital realiza reuniones para dar a conocer a la comunidad como marcha su trabajo?			X					X			X		
18	¿La Municipalidad Distrital se toma el tiempo para escuchar las dudas de los usuarios?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems Dirección													
19	¿Considera que la dirección del consejo Municipal de la Municipalidad Distrital es eficiente?				X			X					X	
20	¿La Municipalidad Distrital es tolerante con los usuarios y capaces de escuchar las irregularidades que puede presentar el servicio?				X				X				X	
21	¿El consejo Municipal de la Municipalidad Distrital la integran personas capacitadas para ejercer la labor de alta dirección?				X				X			X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Control													
22	¿La Municipalidad Distrital atiende las dificultades de forma rápida y eficiente?			X					X					

23	¿La Municipalidad Distrital mantiene un registro de fallas que se puedan presentar con respecto al servicio?				X			X					X
24	¿Consideras que la Municipalidad Distrital inspecciona regularmente las áreas del servicio?				X			X					X
25	¿La Municipalidad Distrital supervisa, fiscaliza y brinda asistencia al personal a cargo del servicio?				X			X					X

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El Instrumento tiene suficiencia para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Sonia Del Aguila Mas

DNI: 41862148

Especialidad del validador (a): Gestión Pública.

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

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

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

16 de noviembre de 2023



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

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión del agua

Nº	DIMENSIONES / ítems Agua potable	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿El servicio de agua potable es eficiente?				X				X					
02	¿El servicio de agua potable cumple con los estándares de calidad?				X			X						X
03	¿El servicio de agua potable es continuo?				X				X					X
04	¿Consideras que los canales de conducción son adecuados?				X				X					X
05	¿Estás de acuerdo con todas las medidas tomadas por la gestión Municipal con respecto al servicio de agua potable?			X					X					X
06	¿Se informa con anticipación cuando ocurre alguna interrupción del servicio?			X					X					X
07	¿El agua potable beneficia a toda su comunidad?				X				X					X
08	¿Ha presentado problemas con el servicio de agua potable?				X			X						X
09	¿El reservorio cuenta con medidas de calidad?				X				X					X
10	¿Se realiza inspecciones en el reservorio de agua del Distrito de San Hilarión?			X					X			X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Satisfacción de los usuarios													
11	¿Cumplen su trabajo con eficiencia los miembros encargados de solucionar los distintos problemas del agua?				X			X						X
12	¿Consideras que el agua que consumes es apta para el consumo humano?				X				X					X
13	¿Las autoridades responden rápido ante cualquier dificultad que presenten las tuberías?				X				X					X
14	¿A las autoridades les importa el ofrecer un servicio de agua de calidad?				X				X			X		
15	¿Conoce usted que el consumo de agua contaminada genera enfermedades?				X				X					X
16	¿El consumo de agua tiene el nivel de salubridad adecuado?				X				X					X
17	¿Está usted satisfecho con el servicio de agua potable que le brinda la Municipalidad Distrital de San Hilarión?			X					X					X

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Sonia Del Aguila Mas

DNI: 41862148

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

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

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

•**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

16 de noviembre de 2023



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

Índice de la V Ayken

VARIABLE 1

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
	P17	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
	P18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P19	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
D4	P22	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
	P23	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
	P24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

0,93

VARIABLE 2

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
D2	P11	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken 0,93

Confiabilidad de los instrumentos de investigación
Análisis de confiabilidad de planificación estratégica

		N	%
Casos	Válido	63	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	63	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	25

Análisis de confiabilidad de gestión de agua

		N	%
Casos	Válido	63	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	63	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	17

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Base de datos estadísticos

FICHA DE REGISTRO: Planificación estratégica

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA																														
Nº	Planeación									Organización										Dirección				Control					TOTAL	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	ST	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	ST	p19	p20	p21	ST	p22	p23	p24	p25		ST
1	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	2	2	3	2	3	33	2	2	3	7	3	2	2	3	10	84
2	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	31	4	4	3	11	3	4	4	3	14	77
3	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	23	1	2	2	5	2	1	2	2	7	54
4	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	30	3	2	3	8	3	3	1	2	9	73
5	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	4	3	3	3	3	25	4	3	3	10	3	4	1	3	11	60
6	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	3	2	7	48
7	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	4	3	11	67
8	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	4	4	15	58
9	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	19	3	2	3	8	3	3	3	3	12	52
10	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32	4	3	3	10	3	4	3	3	13	83
11	2	3	3	2	2	2	3	4	21	3	3	4	4	3	2	1	1	1	1	23	1	1	1	3	1	1	1	1	4	51
12	3	3	4	4	4	3	3	2	26	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	16	2	1	2	5	2	2	1	2	7	54
13	1	1	1	2	2	1	1	3	12	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	37	3	3	4	10	4	3	3	4	14	73
14	1	2	2	2	1	1	2	2	13	3	3	2	2	3	2	1	2	1	2	21	2	1	2	5	2	2	1	2	7	46
15	3	4	3	4	3	3	4	3	27	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	36	4	4	4	12	4	4	4	4	16	91
16	1	2	2	2	2	1	2	4	16	5	5	4	4	1	3	3	2	3	2	32	3	3	2	8	2	3	3	2	10	66
17	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	5	4	4	13	4	5	4	4	17	100
18	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	5	5	4	5	4	37	5	5	4	14	4	5	5	4	18	89
19	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	12	4	4	4	4	16	96
20	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	2	3	2	3	2	32	4	3	2	9	2	4	3	2	11	88
21	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	2	2	3	2	3	33	2	2	3	7	3	2	2	3	10	84
22	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	31	4	4	3	11	3	4	4	3	14	77

23	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	23	1	2	2	5	2	1	2	2	7	54
24	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	30	3	2	3	8	3	3	1	2	9	73
25	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	4	3	3	3	3	25	4	3	3	10	3	4	1	3	11	60
26	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	3	2	7	48
27	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	4	3	11	67
28	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	4	4	15	58
29	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	19	3	2	3	8	3	3	3	3	12	52
30	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32	4	3	3	10	3	4	3	3	13	83
31	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	1	1	4	45
32	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	1	2	7	63
33	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	32	3	3	4	10	4	3	3	4	14	66
34	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	17	2	1	2	5	2	2	1	2	7	42
35	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	12	4	4	4	4	16	94
36	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	25	3	3	2	8	2	3	3	2	10	57
37	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	37	5	4	4	13	4	5	4	4	17	98
38	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	44	5	5	4	14	4	5	5	4	18	96
39	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	12	4	4	4	4	16	96
40	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	2	3	2	3	2	32	4	3	2	9	2	4	3	2	11	88
41	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	2	2	3	2	3	33	2	2	3	7	3	2	2	3	10	84
42	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	31	4	4	3	11	3	4	4	3	14	77
43	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	23	1	2	2	5	2	1	2	2	7	54
44	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	30	3	2	3	8	3	3	1	2	9	73
45	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	4	3	3	3	3	25	4	3	3	10	3	4	1	3	11	60
46	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	3	2	7	48
47	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	4	3	11	67
48	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	4	4	15	58
49	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	19	3	2	3	8	3	3	3	3	12	52
50	3	4	3	4	3	3	4	4	28	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	34	4	3	3	10	3	4	3	3	13	85

51	2	3	3	2	2	2	3	3	20	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	15	1	1	1	3	1	1	1	1	4	42
52	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3	4	4	4	4	1	1	2	1	2	26	2	1	2	5	2	2	1	2	7	65
53	1	1	1	2	2	1	1	1	10	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	29	3	3	4	10	4	3	3	4	14	63
54	1	2	2	2	1	1	2	2	13	3	3	4	4	4	2	1	2	1	2	26	2	1	2	5	2	2	1	2	7	51
55	3	4	3	4	3	3	4	4	28	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	12	4	4	4	4	16	98
56	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	21	3	3	2	8	2	3	3	2	10	53
57	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	5	4	4	13	4	5	4	4	17	100
58	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	5	5	4	5	4	37	5	5	4	14	4	5	5	4	18	89
59	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	12	4	4	4	4	16	96
60	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	2	3	2	3	2	32	4	3	2	9	2	4	3	2	11	88
61	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	2	2	3	2	3	33	2	2	3	7	3	2	2	3	10	84
62	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	31	4	4	3	11	3	4	4	3	14	77
63	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	23	1	2	2	5	2	1	2	2	7	54
64	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	30	3	2	3	8	3	3	1	2	9	73
65	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	4	3	3	3	3	25	4	3	3	10	3	4	1	3	11	60
66	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	3	2	7	48
67	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	4	3	11	67
68	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	4	4	15	58
69	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	19	3	2	3	8	3	3	3	3	12	52
70	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32	4	3	3	10	3	4	3	3	13	83
71	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	1	1	4	45
72	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	1	2	7	63
73	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	3	4	14	57
74	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	15	2	1	2	5	2	2	1	2	7	40
75	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	36	4	4	4	12	4	4	4	4	16	92
76	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	21	3	3	2	8	2	3	3	2	10	53
77	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	5	4	4	13	4	5	4	4	17	100
78	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	5	5	4	5	4	37	5	5	4	14	4	5	5	4	18	89

79	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	12	4	4	4	4	16	96
80	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	2	3	2	3	2	32	4	3	2	9	2	4	3	2	11	88
81	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	2	2	3	2	3	33	2	2	3	7	3	2	2	3	10	84
82	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	31	4	4	3	11	3	4	4	3	14	77
83	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	23	1	2	2	5	2	1	2	2	7	54
84	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	30	3	2	3	8	3	3	1	2	9	73
85	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	4	3	3	3	3	25	4	3	3	10	3	4	1	3	11	60
86	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	3	2	7	48
87	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	4	3	11	67
88	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	4	4	15	58
89	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	19	3	2	3	8	3	3	3	3	12	52
90	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32	4	3	3	10	3	4	3	3	13	83
91	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	1	1	4	45
92	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	1	2	7	63
93	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	3	4	14	57
94	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	15	2	1	2	5	2	2	1	2	7	40
95	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	36	4	4	4	12	4	4	4	4	16	92
96	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	21	3	3	2	8	2	3	3	2	10	53
97	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	5	4	4	13	4	5	4	4	17	100
98	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	5	5	4	5	4	37	5	5	4	14	4	5	5	4	18	89
99	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	12	4	4	4	4	16	96
100	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	2	3	2	3	2	32	4	3	2	9	2	4	3	2	11	88
101	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	2	2	3	2	3	33	2	2	3	7	3	2	2	3	10	84
102	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	31	4	4	3	11	3	4	4	3	14	77
103	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	23	1	2	2	5	2	1	2	2	7	54
104	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	30	3	2	3	8	3	3	1	2	9	73
105	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	4	3	3	3	3	25	4	3	3	10	3	4	1	3	11	60
106	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	3	2	7	48

107	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	4	3	11	67
108	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	4	4	15	58
109	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	19	3	2	3	8	3	3	3	3	12	52
110	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32	4	3	3	10	3	4	3	3	13	83
111	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	1	1	4	45
112	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	1	2	7	63
113	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	3	4	14	57
114	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	15	2	1	2	5	2	2	1	2	7	40
115	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	36	4	4	4	12	4	4	4	4	16	92
116	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	21	3	3	2	8	2	3	3	2	10	53
117	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	5	4	4	13	4	5	4	4	17	100
118	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	5	5	4	5	4	37	5	5	4	14	4	5	5	4	18	89
119	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	12	4	4	4	4	16	96
120	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	2	3	2	3	2	32	4	3	2	9	2	4	3	2	11	88
121	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	2	2	3	2	3	33	2	2	3	7	3	2	2	3	10	84
122	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	31	4	4	3	11	3	4	4	3	14	77
123	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	23	1	2	2	5	2	1	2	2	7	54
124	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	30	3	2	3	8	3	3	1	2	9	73
125	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	4	3	3	3	3	25	4	3	3	10	3	4	1	3	11	60
126	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	3	2	7	48
127	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	4	3	11	67
128	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	4	4	15	58
129	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	19	3	2	3	8	3	3	3	3	12	52
130	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32	4	3	3	10	3	4	3	3	13	83
131	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	1	1	4	45
132	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	1	2	7	63
133	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	3	4	14	57
134	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	15	2	1	2	5	2	2	1	2	7	40

135	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	4	4	4	36	4	4	4	12	4	4	4	4	16	92	
136	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	21	3	3	2	8	2	3	3	2	10	53
137	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	5	4	4	13	4	5	4	4	17	100
138	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	5	5	4	5	4	37	5	5	4	14	4	5	5	4	18	89
139	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	12	4	4	4	4	16	96
140	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	2	3	2	3	2	32	4	3	2	9	2	4	3	2	11	88
141	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	2	2	3	2	3	33	2	2	3	7	3	2	2	3	10	84
142	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	31	4	4	3	11	3	4	4	3	14	77
143	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	23	1	2	2	5	2	1	2	2	7	54
144	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	30	3	2	3	8	3	3	1	2	9	73
145	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	4	3	3	3	3	25	4	3	3	10	3	4	1	3	11	60
146	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	3	2	7	48
147	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	4	3	11	67
148	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	4	4	15	58
149	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	19	3	2	3	8	3	3	3	3	12	52
150	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32	4	3	3	10	3	4	3	3	13	83
151	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	1	1	4	45
152	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	1	2	7	63
153	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	3	4	14	57
154	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	15	2	1	2	5	2	2	1	2	7	40
155	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	36	4	4	4	12	4	4	4	4	16	92
156	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	21	3	3	2	8	2	3	3	2	10	53
157	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	5	4	4	13	4	5	4	4	17	100
158	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	5	5	4	5	4	37	5	5	4	14	4	5	5	4	18	89
159	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	2	2	2	2	2	26	1	2	2	5	2	1	2	2	7	69
160	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	2	2	3	2	3	32	3	2	3	8	3	3	1	2	9	85
161	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	4	3	3	3	3	25	4	3	3	10	3	4	1	3	11	60
162	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	3	2	7	48

163	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	4	3	11	67
164	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	4	4	15	58
165	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	19	3	2	3	8	3	3	3	3	12	52
166	3	4	3	4	3	3	4	4	28	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	34	4	3	3	10	3	4	3	3	13	85
167	2	3	3	2	2	2	3	3	20	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	15	1	1	1	3	1	1	1	1	4	42
168	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3	4	4	4	4	1	1	2	1	2	26	2	1	2	5	2	2	1	2	7	65
169	1	1	1	2	2	1	1	1	10	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	29	3	3	4	10	4	3	3	4	14	63
170	1	2	2	2	1	1	2	2	13	3	3	4	4	4	2	1	2	1	2	26	2	1	2	5	2	2	1	2	7	51
171	3	4	3	4	3	3	4	4	28	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	12	4	4	4	4	16	98
172	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	21	3	3	2	8	2	3	3	2	10	53
173	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	5	4	4	13	4	5	4	4	17	100
174	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	5	5	4	5	4	37	5	5	4	14	4	5	5	4	18	89
175	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	12	4	4	4	4	16	96
176	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	2	3	2	3	2	32	4	3	2	9	2	4	3	2	11	88
177	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	2	2	3	2	3	33	2	2	3	7	3	2	2	3	10	84
178	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	31	4	4	3	11	3	4	4	3	14	77
179	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	23	1	2	2	5	2	1	2	2	7	54
180	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	30	3	2	3	8	3	3	1	2	9	73
181	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	4	3	3	3	3	25	4	3	3	10	3	4	1	3	11	60
182	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	3	2	7	48
183	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	4	3	11	67
184	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	4	4	15	58
185	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	19	3	2	3	8	3	3	3	3	12	52
186	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32	4	3	3	10	3	4	3	3	13	83
187	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	1	1	4	45
188	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	1	2	7	63
189	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	3	4	14	57
190	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	15	2	1	2	5	2	2	1	2	7	40

191	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	36	4	4	4	12	4	4	4	4	16	92
192	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	21	3	3	2	8	2	3	3	2	10	53
193	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	5	4	4	13	4	5	4	4	17	100
194	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	5	5	4	5	4	37	5	5	4	14	4	5	5	4	18	89
195	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	12	4	4	4	4	16	96
196	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	2	3	2	3	2	32	4	3	2	9	2	4	3	2	11	88
197	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	2	2	3	2	3	33	2	2	3	7	3	2	2	3	10	84
198	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	31	4	4	3	11	3	4	4	3	14	77
199	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	23	1	2	2	5	2	1	2	2	7	54
200	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	30	3	2	3	8	3	3	1	2	9	73
201	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	4	3	3	3	3	25	4	3	3	10	3	4	1	3	11	60
202	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	3	2	7	48
203	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	4	3	11	67
204	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	4	4	15	58
205	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	19	3	2	3	8	3	3	3	3	12	52
206	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32	4	3	3	10	3	4	3	3	13	83
207	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	18	1	1	1	3	1	1	1	1	4	45
208	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	24	2	1	2	5	2	2	1	2	7	63
209	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	3	3	4	3	4	23	3	3	4	10	4	3	3	4	14	57
210	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	15	2	1	2	5	2	2	1	2	7	40

FICHA DE REGISTRO: Gestión del agua

GESTIÓN DE AGUA																				
Agua potable											Satisfacción de los usuarios									
Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	ST	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	ST	TOTAL
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3	2	2	3	2	2	3	17	56
2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	27	3	4	4	3	3	4	3	24	51
3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	2	2	2	2	13	38
4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	34	3	3	1	2	2	2	3	16	50
5	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	19	3	4	1	3	4	3	3	21	40
6	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	26	1	1	3	2	2	1	1	11	37
7	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	31	2	2	4	3	1	1	2	15	46
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	13	4	3	4	4	3	3	4	25	38
9	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	19	3	3	3	3	2	2	3	19	38
10	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	35	3	4	3	3	4	3	3	23	58
11	3	3	4	3	4	3	2	3	3	1	29	1	1	1	1	2	1	1	8	37
12	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	21	2	2	1	2	1	1	2	11	32
13	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	31	4	3	3	4	3	3	4	24	55
14	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	23	2	2	1	2	2	1	2	12	35
15	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	28	67
16	5	5	4	5	4	5	1	2	2	2	35	2	3	3	2	3	3	2	18	53
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	4	3	4	4	28	68
18	2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	26	4	5	5	4	5	5	4	32	58
19	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4	4	4	4	5	4	4	29	71
20	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	42	2	4	3	2	2	3	2	18	60
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3	2	2	3	2	2	3	17	56
22	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	27	3	4	4	3	3	4	3	24	51
23	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	2	2	2	2	13	38

24	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	34	3	3	1	2	2	2	3	16	50
25	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	19	3	4	1	3	4	3	3	21	40
26	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	26	1	1	3	2	2	1	1	11	37
27	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	31	2	2	4	3	1	1	2	15	46
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	13	4	3	4	4	3	3	4	25	38
29	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	19	3	3	3	3	2	2	3	19	38
30	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	35	3	4	3	3	4	3	3	23	58
31	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	26	1	1	1	1	2	1	1	8	34
32	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	31	2	2	1	2	1	1	2	11	42
33	4	3	3	3	4	3	4	3	1	4	32	4	3	3	4	3	3	4	24	56
34	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	18	2	2	1	2	2	1	2	12	30
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	28	68
36	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	25	2	3	3	2	3	3	2	18	43
37	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	37	4	5	4	4	3	4	4	28	65
38	4	1	5	5	4	5	4	5	2	4	39	4	5	5	4	5	5	4	32	71
39	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4	4	4	4	5	4	4	29	71
40	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	42	2	4	3	2	2	3	2	18	60
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3	2	2	3	2	2	3	17	56
42	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	27	3	4	4	3	3	4	3	24	51
43	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	2	2	2	2	13	38
44	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	34	3	3	1	2	2	2	3	16	50
45	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	19	3	4	1	3	4	3	3	21	40
46	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	26	1	1	3	2	2	1	1	11	37
47	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	31	2	2	4	3	1	1	2	15	46
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	13	4	3	4	4	3	3	4	25	38
49	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	19	3	3	3	3	2	2	3	19	38
50	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	34	3	4	3	3	4	3	3	23	57
51	2	2	1	2	1	2	2	3	3	1	19	1	1	1	1	2	1	1	8	27

52	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	36	2	2	1	2	1	1	2	11	47
53	3	3	3	2	3	2	3	1	1	4	25	4	3	3	4	3	3	4	24	49
54	1	3	4	4	4	4	5	2	2	2	31	2	2	1	2	2	1	2	12	43
55	1	5	5	4	5	4	5	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	28	69
56	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	18	2	3	3	2	3	3	2	18	36
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	4	3	4	4	28	68
58	2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	26	4	5	5	4	5	5	4	32	58
59	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4	4	4	4	5	4	4	29	71
60	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	42	2	4	3	2	2	3	2	18	60
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3	2	2	3	2	2	3	17	56
62	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	27	3	4	4	3	3	4	3	24	51
63	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	2	2	2	2	13	38
64	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	34	3	3	1	2	2	2	3	16	50
65	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	19	3	4	1	3	4	3	3	21	40
66	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	26	1	1	3	2	2	1	1	11	37
67	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	31	2	2	4	3	1	1	2	15	46
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	13	4	3	4	4	3	3	4	25	38
69	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	19	3	3	3	3	2	2	3	19	38
70	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	35	3	4	3	3	4	3	3	23	58
71	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	26	1	1	1	1	2	1	1	8	34
72	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	31	2	2	1	2	1	1	2	11	42
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	13	4	3	3	4	3	3	4	24	37
74	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	18	2	2	1	2	2	1	2	12	30
75	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	28	64
76	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	18	2	3	3	2	3	3	2	18	36
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	4	3	4	4	28	68
78	2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	26	4	5	5	4	5	5	4	32	58
79	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4	4	4	4	5	4	4	29	71

80	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	42	2	4	3	2	2	3	2	18	60
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3	2	2	3	2	2	3	17	56
82	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	27	3	4	4	3	3	4	3	24	51
83	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	2	2	2	2	13	38
84	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	34	3	3	1	2	2	2	3	16	50
85	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	19	3	4	1	3	4	3	3	21	40
86	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	26	1	1	3	2	2	1	1	11	37
87	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	31	2	2	4	3	1	1	2	15	46
88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	13	4	3	4	4	3	3	4	25	38
89	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	19	3	3	3	3	2	2	3	19	38
90	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	35	3	4	3	3	4	3	3	23	58
91	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	26	1	1	1	1	2	1	1	8	34
92	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	31	2	2	1	2	1	1	2	11	42
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	13	4	3	3	4	3	3	4	24	37
94	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	18	2	2	1	2	2	1	2	12	30
95	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	28	64
96	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	18	2	3	3	2	3	3	2	18	36
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	4	3	4	4	28	68
98	2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	26	4	5	5	4	5	5	4	32	58
99	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4	4	4	4	5	4	4	29	71
100	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	42	2	4	3	2	2	3	2	18	60
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3	2	2	3	2	2	3	17	56
102	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	27	3	4	4	3	3	4	3	24	51
103	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	2	2	2	2	13	38
104	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	34	3	3	1	2	2	2	3	16	50
105	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	19	3	4	1	3	4	3	3	21	40
106	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	26	1	1	3	2	2	1	1	11	37
107	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	31	2	2	4	3	1	1	2	15	46

136	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	18	2	3	3	2	3	3	2	18	36
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	4	3	4	4	28	68
138	2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	26	4	5	5	4	5	5	4	32	58
139	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4	4	4	4	5	4	4	29	71
140	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	42	2	4	3	2	2	3	2	18	60
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3	2	2	3	2	2	3	17	56
142	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	27	3	4	4	3	3	4	3	24	51
143	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	2	2	2	2	13	38
144	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	34	3	3	1	2	2	2	3	16	50
145	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	19	3	4	1	3	4	3	3	21	40
146	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	26	1	1	3	2	2	1	1	11	37
147	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	31	2	2	4	3	1	1	2	15	46
148	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	13	4	3	4	4	3	3	4	25	38
149	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	19	3	3	3	3	2	2	3	19	38
150	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	35	3	4	3	3	4	3	3	23	58
151	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	26	1	1	1	1	2	1	1	8	34
152	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	31	2	2	1	2	1	1	2	11	42
153	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	13	4	3	3	4	3	3	4	24	37
154	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	18	2	2	1	2	2	1	2	12	30
155	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	28	64
156	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	18	2	3	3	2	3	3	2	18	36
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	4	3	4	4	28	68
158	2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	26	4	5	5	4	5	5	4	32	58
159	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	40	2	1	2	2	2	2	2	13	53
160	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	43	3	3	1	2	2	2	3	16	59
161	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	19	3	4	1	3	4	3	3	21	40
162	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	26	1	1	3	2	2	1	1	11	37
163	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	31	2	2	4	3	1	1	2	15	46

192	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	18	2	3	3	2	3	3	2	18	36
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	4	3	4	4	28	68
194	2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	26	4	5	5	4	5	5	4	32	58
195	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42	4	4	4	4	5	4	4	29	71
196	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	42	2	4	3	2	2	3	2	18	60
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	3	2	2	3	2	2	3	17	56
198	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	27	3	4	4	3	3	4	3	24	51
199	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	25	2	1	2	2	2	2	2	13	38
200	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	34	3	3	1	2	2	2	3	16	50
201	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	19	3	4	1	3	4	3	3	21	40
202	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	26	1	1	3	2	2	1	1	11	37
203	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	31	2	2	4	3	1	1	2	15	46
204	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	13	4	3	4	4	3	3	4	25	38
205	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	19	3	3	3	3	2	2	3	19	38
206	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	35	3	4	3	3	4	3	3	23	58
207	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	26	1	1	1	1	2	1	1	8	34
208	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	31	2	2	1	2	1	1	2	11	42
209	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	13	4	3	3	4	3	3	4	24	37
210	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	18	2	2	1	2	2	1	2	12	30



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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20154547411
Municipalidad Distrital de San Hilarión	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI: 01141407
Santos Regulo Merino Neira	

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Planificación estratégica y gestión del agua en usuarios de la Municipalidad Distrital de San Hilarión, San Martín - 2023"	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos:	DNI:
Grández Armas, Octavio	01139548

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: San Hilarión, 28/11/2023

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

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