



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Calidad del servicio de agua potable y morosidad en una
provincia norte de la región Amazonas, 2024

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

AUTOR:

Vallejos Valverde, Elmer (orcid.org/0000-0001-6128-2329)

ASESORES:

Dr. Carmona Brenis, Marco Antonio (orcid.org/0000-0002-1993-3455)

Dr. Heredia Rojas, Felix Vicente (orcid.org/0000-0003-2857-8704)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARMONA BRENIS MARCO ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio de agua potable y morosidad en una provincia norte de la región Amazonas, 2024", cuyo autor es VALLEJOS VALVERDE ELMER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 22 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARMONA BRENIS MARCO ANTONIO DNI: 16739801 ORCID: 0000-0002-1993-3455	Firmado electrónicamente por: MCARMONA el 26- 07-2024 22:43:08

Código documento Trilce: TRI - 0831169





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VALLEJOS VALVERDE ELMER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad del servicio de agua potable y morosidad en una provincia norte de la región Amazonas, 2024", 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
ELMER VALLEJOS VALVERDE DNI: 16707745 ORCID: 0000-0001-6128-2329	Firmado electrónicamente por: EVALLEJOSV el 22-07- 2024 20:18:39

Código documento Trilce: TRI - 0831170



Dedicatoria

A Dios por darme ánimo para poder terminar el proyecto que se ha iniciado, y por el gran cambio producido en mi vida.

Elmer

Agradecimiento

A los profesores y amistades que día a día, compartieron clases, cuyos resultados se plasman en la presente Investigación, a ellos mi más profunda gratitud, porque con su trabajo diario nos demostraron, la unidad y confraternidad de trabajo en equipo.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II.METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel del servicio de agua potable	16
Tabla 2 Nivel de morosidad de agua potable	16
Tabla 3 Prueba de normalidad	17
Tabla 4 Análisis de relación entre el servicio de agua potable y morosidad	17
Tabla 5 Correlación entre la tangibilidad y morosidad.....	18
Tabla 6 Correlación entre la confiabilidad y morosidad.....	18
Tabla 7 Correlación entre la capacidad de respuesta y morosidad.....	19
Tabla 8 Correlación entre la seguridad y morosidad	19
Tabla 9 Correlación entre la empatía y morosidad.....	20

Resumen

La investigación presente tuvo por objetivo general Determinar la relación de la calidad del servicio de agua potable y morosidad en una provincia norte de la región Amazonas, 2024; a la vez, se asocia al Objetivo De Desarrollo Sostenible (ODS) N° 3 respecto a la Salud y Bienestar, dado que, si se ofrecen servicios de agua con calidad, las personas podrán desarrollarse sin riesgo alguno a su integridad física y calidad de vida; la metodología fue tipo básico con enfoque cuantitativo, el diseño empleado fue descriptivo no experimental de corte transversal y alcance correlacional no causal; los instrumentos se elaboraron considerando la escala tipo Likert; la población se conformó por 286 pobladores. Los resultados precisaron un nivel deficiente con 29.4%, seguidamente del 32.5% que opinan es regular, mientras que un 38.1% señalaron que es eficiente el servicio. Se señala entonces que el servicio de agua potable no es pertinente ya que existen diversos problemas asociados a los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, entre otros. Concluyéndose que existe relación entre calidad de servicio de agua potable y morosidad debido a la sig. <0.05 ; también, se señala que esta correlación es positiva fuerte con el Rho 0.914.

Palabras clave: Calidad de servicio, agua potable, morosidad.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between the quality of drinking water service and delinquency in a northern province of the Amazonas region, 2024; at the same time, it is associated with the Sustainable Development Goal (SDG) N°. 3. The methodology was basic with a quantitative approach, the design used was descriptive, non-experimental, cross-sectional and non-causal correlational; the instruments were elaborated considering the Likert-type scale; the population consisted of 286 residents. The results showed a deficient level of 29.4%, followed by 32.5% who considered the service to be regular, while 38.1% indicated that the service was efficient. The drinking water service is not relevant since there are several problems associated with tangible aspects, reliability, response capacity, among others. It is concluded that there is a relationship between quality of drinking water service and delinquency due to the sig. <0.05 ; also, it is noted that this correlation is strong positive with Rho 0.914.

Keywords: Quality of service, drinking water, delinquency.

I. INTRODUCCIÓN

El agua es considerada como el elemento natural más importante e impredecible para la existencia de la vida humana, por lo que los ríos, lagos, quebradas, etc., son recursos invaluable para la subsistencia. Según la Organización de las Naciones Unidas para Alimentación y la Agricultura (FAO) en el mundo, el agua subterránea contiene más del 50% de agua dulce disponible para consumo humano, mientras que un 42% se utiliza para el riego agrícola; en el contexto argentino, Aquilino et al. (2019) mencionó que la problemática asociada a la morosidad por servicios de agua potable se debe en gran medida a la falta de equipamiento y materiales para el correcto funcionamiento del servicio como es la carencia de medidores implementados, las falencias de un sistema de cobro automatizado, carencia de diagnósticos de costos de operaciones, etc., lo cual no solo impacta negativamente en la planificación sino en el monitoreo.

En Ecuador según García (2020) señaló que la morosidad de los usuarios por la carencia de recaudación de ingresos por agua potable osciló en un 30% equivalente a \$44,549 lo que no permite que se atienda, monitoree la micro medición y se brinde mantenimiento pertinente a toda la red, señalándose también que la contabilidad del agua potable tiene un desbalance equivalente al 30% y 60% afectándose así el servicio ofrecido. Para Saravia (2022) en el contexto chileno se cuenta con un incremento consecutivo de 4 meses morosos en el servicio de agua potable, llegando a ser 188000 clientes con 61 días.

A nivel nacional, Zavala (2022) señaló que la morosidad al año 2021 en Huancabamba fue de un equivalente a 31%, y en el año 2022 fue equivalente a 5 meses por lo cual se subsidiaron algunos gastos administrativos; se precisó que la morosidad alcanzada no permite que se actualice el sistema de agua tratada y por consecuencia solo se brinde aproximadamente 4 horas diarias.

En el contexto de Ilo, EPSILO (2023) señaló que es necesario brindar facilidades al usuario moroso para seguir brindando servicios de agua potable, a pesar que la reprogramación se da hasta en 24 meses; se puede precisar que los costos generados en la potabilización del agua son elevado y no gratis.

En Puno por medio del estudio Machaca et al. (2022) identificaron niveles elevados de morosidad por el servicio de agua potable, causando deficiencias en la gestión

al no contarse con recursos necesarios que atiendan la problemática del sistema de agua potable, donde, el estado financiero se refleja como negativo.

La morosidad por prestaciones de servicios de agua potabilizada, es un problema que aqueja a nivel internacional y nacional, por lo tanto, no es ajena en una provincia norte de la región Amazonas, 2024. Por ello, la morosidad se entiende como el incumplimiento de las obligaciones de pago del deudor en el plazo establecido, a partir de este momento, el deudor puede pasar a formar parte de la lista de morosos, teniendo como condición que se cumpla la Ley N° 29571.- Código de protección y defensa del consumidor, Artículo 63. De igual forma, se observa que en la entidad existe una deficiente gestión financiera para que se recauden ingresos por la prestación del servicio, esto está afectando al Presupuesto Provincial, conllevando a que los objetivos institucionales no lleguen a concretarse a tiempo, postergándose proyectos de desarrollo de la prestación del servicio.

Respecto a la Ley N°30220 se establece que las entidades de estudio a nivel universitario se asocian al Objetivo De Desarrollo Sostenible (ODS) en la investigación sobre servicios de agua potable y morosidad se alineó al ODS 3 y meta 3.9 respecto a la Salud y Bienestar, dado que, si se ofrecen servicios de agua con calidad, las personas podrán desarrollarse sin riesgo alguno a su integridad física, no obstante, es importante tomar acciones para disminuir los niveles de morosidad.

Proponiendo como problema ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio de agua potable y la morosidad en una provincia norte de la región Amazonas, 2024?

El presente estudio se justificó socialmente porque con los resultados que se obtendrán de la investigación, los funcionarios de la institución en estudio se pudieron establecer mejores instrumentos para reducir la morosidad y de esta manera poder incrementar la recaudación de ingresos. Justificación teórica, éste estudio será utilizado como referencia a otras investigaciones relacionadas con el problema que se investigó, ya que se demostraron los índices reales de morosidad. Justificación práctica, éste estudio contribuyó en la demostración de la morosidad que existe en una provincia norte de la región Amazonas, 2024, a la vez se analizaron el servicio por las prestaciones de servicios de agua potabilizada. Justificación metodológica, el estudio presentó enfoques cuantitativos, donde se

aplicaron instrumentos y análisis documental, para analizar los datos necesarios que respondieron a los objetivos de investigación.

El objetivo general que se planteó en la presente investigación fue: Determinar la relación de la calidad del servicio de agua potable y morosidad en una provincia norte de la región Amazonas, 2024; y por objetivos específicos, evaluar el nivel del servicio de agua potable en una provincia norte de la región Amazonas; evaluar el nivel de morosidad de agua potable en una provincia norte de la región Amazonas; determinar la relación entre las dimensiones de calidad del servicio de agua potable y la morosidad en una provincia norte de la región Amazonas, 2024.

La hipótesis fue: H1: Existe relación entre el servicio de agua potable y morosidad en una provincia norte de la región Amazonas, 2024. H0: No existe relación entre el servicio de agua potable y morosidad en una provincia norte de la región Amazonas, 2024.

Se investigaron antecedentes, a nivel internacional, Sánchez (2019) en Costa Rica, estableció como objetivo determinar la gestión por servicio de agua potable y la morosidad que tienen los usuarios; siendo un estudio no experimental cuantitativo, la población considerada fueron los datos financieros y de consumo, el instrumento fue la ficha documental. Se encontró como resultado que el servicio ofrecido abarca a un total de 85% de la población de los cuales, un pequeño porcentaje se encuentra al día con sus pagos. Concluyó que, un aproximado del 60% de hogares cuentan con morosidad, siendo un grave problema que atenta contra la calidad del servicio ya que es necesario los mantenimientos y compras de materiales para el correcto funcionamiento.

En el estudio de Cadme et al. (2021) en Ecuador, establecieron por objetivo analizar los servicios de agua y calidad en un cantón de Ecuador; desarrollándose bajo el diseño no experimental, los participantes considerados fueron los datos consolidados por consumo de agua potable en 2017, el instrumento fue ficha documental. Se encontró como resultado que el 59.4% de la población solo cuenta con agua potable; de acuerdo al análisis se precisó que el bajo costo de agua potable no es suficiente para la construcción de tecnologías que mejoren la purificación del agua. Concluyó que, es necesario una correcta planificación financiera en servicios de agua potable, debido a que mediante ello se permitirá

brindar servicios de calidad ya que los problemas asociados al recurso hídrico se subsanaran pertinentemente, impactando positivamente en la calidad de vida.

A la vez, Monar (2020) en Ecuador tuvo como propósito conocer cómo influye la morosidad en la calidad de servicios de agua; siendo un estudio no experimental, considerándose como población a los estados financieros y data de personas morosas en un lapso de 4 años; el instrumento fue la ficha documental. Se encontró como resultado que en la actualidad existe un incremento 31% de morosidad entre los usuarios, lo cual se debe en gran parte al poco compromiso por pagar el servicio. Concluyó que, la carencia de pagos por servicios de agua se debe a la inadecuada gestión administrativa y financiera para un cobro más efectivo, con penas o multas significativas a fin de asegurar la continuidad del servicio de agua potable.

Madrid y Zambrano (2023) en Ecuador, en una investigación tuvieron como propósito determinar el comportamiento del poblador morosos antes y después de la pandemia, la población considerada fueron los estados financieros de dos años, empleándose como instrumento fichas documentales. Los resultados indicaron que, a través de dos mecanismos predictivos conductuales describieron que el 65,6% de los contribuyentes son morosos en un nivel alto, a la vez, el 67,2% manifiestan problemas al momento de recaudar ingresos económicos. Lograron concluir que a través del coeficiente Chi cuadrado, por medio del 0.787 se presentó una influencia de la morosidad sobre la liquidez en la entidad local.

A nivel nacional, Benites et al. (2021) en Trujillo, establecieron por finalidad analizar la influencia de acciones de cobranza sobre los procesos de recaudación de ingresos en una municipalidad; siendo un estudio no experimental cuantitativo, la población considerada fueron los datos consolidados por los estados financieros entre los años 2013 y 2014 el instrumento fue la ficha documental; por resultados se presentó una influencia significativa de las acciones de cobro los procesos de recaudación de ingresos dentro de la administración local. Concluyó que, mediante una adecuada gestión para gestionar adecuadamente la cobranza por los servicios otorgados ayudará al incremento de los principales puntos críticos, generando mejores servicios y alcanzar un liderazgo oportuno para una relación pertinente entre la administración y el administrado.

Cahui et al. (2019) en Puno, establecieron por finalidad estimar la disponibilidad de

pago de usuarios de servicios por agua potabilizada en un centro poblado; siendo un estudio no experimental cuantitativo, la población considerada fueron 112 padres de familia, el instrumento fue el cuestionario; por resultados se presentó que, para la estimación de pagos se deben evaluar a profundidad aspectos como los ingresos familiares, edad y educación cívica. Determinó que existe asociación estadística entre las variables debido a que el coeficiente de relación fue 0.847, confirmándose que, aumentando la disponibilidad de pagos se mejorará los servicios.

A la vez Huaquisto & Chambilla (2019) en Huánuco, plantearon como objetivo establecer de qué manera los beneficios de pago tienen una influencia en los niveles de morosidad en un gobierno local; la población considerada fueron 1246 viviendas que hacen uso de agua potable; se encontró por resultado que el 43,8% de la población manifestaron niveles regulares en relación a los beneficios de pago y los niveles de morosidad. Se concluyó encontrando la influencia de los beneficios de pago sobre los niveles de morosidad debido a que se presentó un coeficiente del 0,976.

Machaca et al. (2022) en Apurímac, mediante el cual tuvieron como finalidad, plantear el análisis de la actualidad económica financiera relacionado al servicio de agua potable de una entidad en particular, con una población de 1537 personas. Se presentaron pérdidas de utilidades que abarcaban los años 2007 al 2001 de una consideración económica de 3 133 378 soles, en las cuales complicó de manera considerable la calidad del servicio. Se logró concluir que, los motivos pertinentes que generan que no se logre brindar un adecuado servicio de agua potables son el sobreendeudamiento y la falta de pagos por parte de los diferentes usuarios, generándose cortes fortuitos sin avisos previos.

En la actualidad la problemática asociada con la calidad del suministro de agua para el distrito de Santa María de Nieva va desde el deterioro significativo del medio ambiente hasta la destrucción del recurso natural renovable, asimismo, se tiene en consideración que las principales motivaciones de estos desperfectos, están asociadas con la degradación de la cobertura vegetal, debido a que el hombre ha venido realizando prácticas inadecuadas en las áreas susceptibles, actividades antrópicas como vertimientos de las unidades familiares sin ningún tipo de

tratamiento pertinente, o por el empleo de pozos sépticos de la población establecidas en la zona de la cuenca o en zonas de recarga de los acuíferos subterráneos, en las cuales se vierten a las corrientes superficiales que originan vertimientos de sedimentos, filtraciones, lixiviados de materia orgánica y diversos elementos tóxicos que se generan en consecuencia de la vida diaria del individuo, provocando de esta manera transformaciones en las cualidades físicas químicas propias del agua que discurre hacia los reservorios y es consumida en el distrito.

Según lo establecido en el Artículo 32° del Decreto Supremo No 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el reglamento del D.L. No 1280, Ley Marco, en relación a la función primordial de las prestaciones de servicios de saneamiento en los entornos urbanos y rurales, asimismo, la prestación de los servicios de saneamiento que son brindadas en zonas urbanas que mantienen una población entre 2001 y 15000 habitantes, en las cuales son consideradas ciudades pequeñas, apartadas de la responsabilidad de aquellas entidades que prestan el servicio, es a partir de aquí que se desarrolla por la entidad provincial, por medio de la constitución de una unidad de gestión municipal – UGM, o a través de la contratación de un operador que es especialista en estos servicios.

La teoría asociada a la variable servicio se encuentra la teoría de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) por medio de su modelo de la calidad del servicio o comúnmente denominado SERVQUAL, en donde indican que es un mecanismo de investigación fundamental mediante el cual ayuda a la identificación del desarrollo y diagnóstico conforme a cada una de las dimensiones del servicio, asimismo, facilita la determinación adecuada de cada una de las perspectivas y expectativas de los usuarios en relación al servicio brindado a través de la entidad pública o privada, y de esta manera, ayuda a identificar los aspectos cuantitativos y cualitativos de los usuarios y elementos que logran intervenir.

Por otro lado, la teoría asociada a la morosidad es la Teoría de Riesgo moral propuesta por Stiglitz y Weiss, mediante el cual conforme lo indican, Ramírez et al. (2022) la morosidad es entendida como la consecuencia directa de la falta de los recursos monetarios para que los prestatarios pueden cumplir con sus pagos correspondientes. De esta manera, determinan que es importante desarrollar herramientas oportunas de seguimiento, supervisión y control adecuados y

efectivos que faciliten la reducción del riesgo moratorio, y en efecto, reducir la morosidad correspondiente.

Conforme lo manifiesta el MINSA (2011) el objetivo primordial de los sistemas estatales es generar el mejoramiento constante en relación a la excelencia de los servicios, recursos y tecnologías con la intención de que se permita brindar los servicios públicos de manera adecuada. Esto se alcanza, al momento de fomentar una cultura de calidad que sea de carácter receptivo hacia las diferentes necesidades y expectativas de los usuarios tanto internos como externos. Además, se pretende brindar la garantía en relación a la satisfacción de aquellos usuarios que emplean los servicios. Para alcanzar esta meta, es importante la implementación de métodos de medición pertinentes que puedan ser aplicados a los usuarios en los diferentes niveles del proceso de servicio, abarcando también las encuestas de satisfacción. Los resultados que se logran obtener por medio de estas medidas deben ayudar a impulsar la implementación debida de programas y proyectos de mejoramiento continuo en las actividades de atención, involucrando de esta manera estrategias de supervisión y seguimiento.

Dimensión de tangibilidad, se tiene en consideración a los elementos físicos y visibles mediante el cual los usuarios pueden percibir en relación a la entidad, incluyendo a la apariencia de cada una de las instalaciones, equipos, recursos humanos y las herramientas comunicativas, en donde el usuario logra experimentar al momento de desarrollar la interacción con la entidad, como lo son, la limpieza, la modernidad y la presentación del entorno (Ministerio de Salud, 2021). La tangibilidad abarca en el aspecto físico que mantienen los colaboradores como la infraestructura misma, equipos, materiales y herramientas, es considerada como un elemento muy importante y determinante que se tiene que priorizar radicalmente por parte de la entidad para conservar una interacción positiva y diaria con el usuario (Bowen & Fosado, 2020).

Dimensión de fiabilidad, se le denomina la capacidad para desarrollar exitosamente el servicio que se está brindando. Por medio de esta dimensión se permite brindar servicios con carácter preciso y exactos de forma consistente, teniendo en consideración el cumplimiento de cada una de las promesas brindadas para los clientes (Ministerio de Salud, 2021). Involucra también las acciones de mantener

las promesas que se generan en el momento de generar el servicio por parte del colaborador hacia los usuarios, mediante el cual tiene que ser brindado con las formalidades correspondientes y ser exactas, debido a que cualquier error puede fomentar pérdida de fiabilidad en cada usuario hacia la entidad.

Dimensión de capacidad de respuesta, se refiere al proceso evaluativo en relación a las capacidades que mantienen los colaboradores para brindar servicios de calidad, se refleja directamente en sus intelectos y acciones al momento de brindar los servicios, y la capacidad del individuo para solucionar cualquier tipo de conflicto de forma competente y sin ningún tipo de demora, implicando de esta manera que la disposición para servir a los usuarios debe ser de manera oportuna y rápida, ofreciendo respuestas de calidad en un determinado tiempo oportuno (Ministerio de Salud, 2021).

Dimensión de empatía, se lo comprende como la destreza de colocarse en el lugar del usuario, entenderlo de manera pertinente y atender considerablemente cada una de sus necesidades de manera óptima, abarcando de esta manera la atención y el cuidado personalizado a los usuarios. Asimismo, es fundamental que se tenga en consideración la credibilidad el momento de realizar la evaluación de la calidad del servicio dentro de esta dimensión (Ministerio de Salud, 2021).

Dimensión de seguridad, genera la evaluación de la confianza que se crea con el personal en el momento de proporcionar servicios de salud y esto se hace por medio del conocimiento, la cortesía, y las destrezas comunicativas para generar confianza. Las actitudes y reacciones del personal pueden ocasionar mucha confianza y seguridad para los usuarios, en el momento que los empleados generan confianza, los servicios pueden desarrollarse sin ningún tipo de inconvenientes y sin preocupaciones por los usuarios (Ministerio de Salud, 2011).

Respecto a la variable morosidad, según Pérez y Troiano (2018) la definen como la práctica inherente mediante el cual el deudor, no ejerce su cumplimiento del pago correspondiente a las obligaciones por los servicios que se encuentran con carácter de vencido, ante lo mencionado, se complementa en el instante que una obligación no es efectuada de manera pertinente en el momento de la fecha de vencimiento por parte de un deudor o entidad en particular.

Así mismo, Bennett (2018) determina que la morosidad se encuentra relacionado

con el ejercicio mediante el cual los deudores no realizan los pagos correspondientes al vencimiento de cada obligación. Por lo tanto, se tiene en consideración que la morosidad es comprendida como la acción en donde un individuo no ha realizado el cumplimiento de sus obligaciones vencidas en el tiempo determinado.

Asimismo, Gallagher et al. (2019) mencionan a la morosidad se adjudica a cualquier individuo sea de denominación jurídica o física, mediante el cual se logra determinar en el momento de que este incumple en los tiempos indicados una obligación de pago, asimismo, a pesar de que la persona haya realizado la cancelación de su obligación, se convierte en moroso en el momento que esta haya vencido en el tiempo establecido para la realización de los pagos.

Conforme lo indican, Chu y Haberfeld (2023) la morosidad se relaciona directamente con la acción de incumplimiento de diferentes obligaciones o deudas vencidas en las cuales se le es adjuntado a una persona jurídica o natural, en donde es denominado como moroso e implica a una práctica de carácter peligrosa, asimismo, para que se manifieste los índices morosos es importante la presencia de documentación que puedan determinar cada fecha de pago.

De acuerdo a, König y Wenzelburger (2021) la definen como el interés que se genera en el instante de no realizar el pago correspondiente de una obligación vencida en el tiempo y dinero correspondiente, asimismo, una persona es considerada morosa en el momento que este se encuentra retrasado en sus obligaciones y lo hace desde un carácter culposos.

Conforme a, Spiridonov (2020) la morosidad se relaciona directamente como las acciones en donde un individuo no genera en el tiempo debido el cumplimiento de una obligación, asimismo, se logra cuantificar la morosidad en el momento de que no se haya hecho efectivo el pago de una deuda u obligación vencida en las fechas establecidas. Según, Banerjee et al. (2022) es la acción en donde un individuo no realiza el cumplimiento correspondiente de una obligación o deuda vencida dentro de los tiempos y dinero establecido, de igual manera, es considerada una persona como morosa en el instante de que esta no haya afrontado adecuadamente el pago correspondiente de una obligación.

Por su parte, Islam et al. (2020) es el ejercicio repetitivo en donde una persona

determinada como deudor/a, no genera el cumplimiento de una obligación o deuda al vencimiento determinado, asimismo, es fundamental que se brinden los documentos legales pertinentes con la finalidad de que se permita adjudicar al individuo como morosa.

Según Machaca et al. (2022) determinan que la morosidad es considerada como un problema directamente de carácter serio, que manifiesta su origen en la diferencia generada entre los servicios prestados y la cancelación de los servicios expresados en términos económicos, en donde es determinado por medio de contratos que son celebrados con la finalidad de que estos sean beneficiados con el abastecimiento pertinente del agua potable y la evacuación de las mismas.

Dimensión de factor social: Se considera de manera directa a la perspectiva que mantiene el usuario, en relación al ejercicio de los involucrados ediles en la resolución de los conflictos que se desarrollan en la población, es por esto que el contribuyente se relaciona directamente con los impuestos en las que paga, por lo tanto, el usuario podrá aceptar los impuestos correspondientes en el momento que este logre considerar que el sistema tributario sea de carácter justo (SUNAT).

Dimensión de factor económico: Noriega y Guerrero (2015) la morosidad se refleja de manera directa en la pobreza de los contribuyentes, en las cuales es generada en consecuencia de que los gobiernos no realizan la inversión debida para incrementar la industria y generar más puestos de empleo en sus comunidades.

Dimensión de factor actitudinal: Churano y Velásquez (2015) indican que este aspecto involucra de manera directa a un conflicto de cultura, debido a que el ciudadano logra aprovecharse en la mayoría de las veces de los vacíos legales, o no realizan el cumplimiento debido a sus compromisos al momento de no tributar de manera correcta para no reducir de esta manera sus ingresos, asimismo, se tiene en consideración el aspecto moral como un factor fundamental para realizar correctamente el pago de sus obligaciones. Al momento que la actuación de la administración tributaria mantenga atenciones rápidas, cordiales y eficientes entonces ayudará a que se presenten mayores cumplimientos de pago.

Hinostroza (2021) define a la morosidad como la acciones en las cuales una persona incumple con sus obligaciones de pago en el tiempo temporal que ha sido

prefijado para la cancelación, es a partir de ese momento que el deudor pasa a formar parte de una lista de morosos, siempre y cuando se logren cumplir con cada una de las condiciones establecidas por la ley para que se pueda denominar a un cliente como moroso; a su vez, Periche et al. (2020) la morosidad es aquel factor en la cual no involucra pérdidas definitivas para una entidad financiera en particular, pero es quien logra establecer las clasificaciones de los créditos exigiendo que la entidad pueda establecer un abasto contable adecuado para que se logre respaldar el no pago de la totalidad o parcial de un préstamo.

Según Trujillo et al. (2022) la morosidad es considerado como la práctica mediante el cual un deudor, persona física o jurídica no realiza el pago al vencimiento de su obligación, mediante el cual es denominado como moroso, asimismo, se logra determinar que para que exista morosidad es importante que se logre presentar por ambas partes un documento vinculante legalmente reconocido, y ya sean estas facturas, cheques o contratos en general que especifiquen las condiciones y fecha de vencimiento de la obligación.

Según Jallo et al. (2022) determina que la morosidad es un aspecto potencial que afecta de manera directa a una institución financiera en las cuales conlleva hacia el deterioro de su portafolio de créditos, a su vez que va perjudicando a su rentabilidad, debido a que incrementa la deuda con los intereses no pagados, existiendo una ruptura de la rotación de los fondos y si esto logra perdurar, generará de esta manera una pérdida y déficit de provisiones.

Considerando a Hadad (2020) describe que la lista de morosos es un fichero mediante el cual ingresan todos aquellos deudores en las cuales no logran cumplir con sus respectivas obligaciones de pago y lograr ser reportado por ello, no obstante, salir de una lista de morosos es prácticamente una práctica muy complicada para los deudores, asimismo, estas listas son implementadas por los bancos y empresas en general con la intención de decidir sobre la conveniencia de comenzar una relación comercial, conceder un préstamo, entre otros.

II. METODOLOGÍA

Se consideró el tipo de estudio básico, en donde, Alegre (2022) la definen como aquellas que son efectuadas con la finalidad de maximizar el conocimiento existente por medio de estudios precedentes, su objetivo se basó en la teoría, aspectos cognitivos e intelectualidad.

Por otra parte, se tuvo en consideración enfoque cuantitativo, debido a que, Salinas et al. (2023) determinan que este tipo de estudios se realizan para concluir una relación entre dos o más variables dentro un público objetivo, asimismo, manifiestan que en estos estudios se emplean diversas herramientas como cualquier tipo de software, entre otros.

Se consideró el diseño no experimental, en donde, Huamán et al. (2022) lo determinan como el tipo de investigación mediante el cual se realiza la observación de los acontecimientos o fenómenos tal y como se desenvuelven en su naturalidad contextual; por lo tanto, se realizó un análisis, donde, no se buscó realizar la construcción de alguna situación, sino que se pretende observar situaciones ya existentes. Por otra parte, el nivel fue correlacional, Guevara et al. (2020) señalan que estos estudios tienen como beneficio identificar los niveles de relación entre diversas variables para responder hipótesis planteadas.

Variable de servicio de agua potable, de acuerdo al MINSA (2011) el objetivo primordial de los sistemas estatales (agua potable) es generar el mejoramiento constante en relación a la excelencia de los servicios, recursos y tecnologías con la intención de que se permita brindar los servicios públicos de manera adecuada, esto se alcanza, al momento de fomentar una cultura de calidad que sea de carácter receptivo hacia las diferentes necesidades y expectativas de los usuarios tanto internos como externos.

Definición operacional, el servicio de agua potable brindado por la organización tiene como finalidad satisfacer la necesidad básica buscando la plena satisfacción de los usuarios, para ello, es necesario medir los niveles de aceptación en base al servicio ofrecido. Las dimensiones que miden al servicio son la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Indicadores Aspecto físico, confianza, seguridad, atención. Escala de medición Ordinal.

Variable de morosidad, Machaca et al. (2022) determinan que la morosidad es considerada como un problema directamente de carácter serio, que manifiesta su origen en la diferencia generada entre los servicios prestados y la cancelación de los servicios expresados en términos económicos, en donde es determinado por medio de contratos que son celebrados con la finalidad de que estos sean beneficiados con el abastecimiento pertinente del agua potable y la evacuación de las mismas.

Definición operacional la morosidad se refiere a las distintas condiciones por la cual las personas incumplen diversos pagos asociados a los servicios públicos o privados que adquieren, dentro de las dimensiones que la miden se encuentra el factor social, económico, actitudinal e institucional.

Indicadores Responsabilidad en el gasto, carencia de ingresos, aceptación de pagos, valoración de pagos, uso de tics. Escala de medición Ordinal.

Población Se tiene en consideración a Piña (2023) en donde indica que la población es el conglomerado completo de individuos u objetivos que comparten de manera significativa cualidades en particular, asimismo, la población abarca desde una nación o un grupo de individuos u objetos con cualidades comunes. Por ello, la población fue de 1100 usuarios.

Criterios de inclusión: usuarios del servicio de agua potable de la región norte de Amazonas. Criterios de exclusión: usuarios que no quieran participar en la investigación.

Rescatando lo mencionado por Hernández & Mendoza (2018) los cálculos referidos a la muestra se hicieron de acuerdo a formulas poblacionales finitas, por ello, se seleccionó a 286 usuarios.

Muestreo Probabilístico, dado el empleo de fórmulas estadísticas finitas (con margen de error de 5%) para determinar la muestra, por la cual se consideraron 286 usuarios a ser encuestados.

Unidad de análisis usuario del servicio de agua potable de la región norte de Amazonas.

Técnica, se tuvo en consideración como técnica en la presente investigación a la encuesta en donde según, Kappes & Riquelme (2022) lo determina como método relevante para la recolección de los datos mediante el cual se parte desde un muestro de individuos en particular, con el potencial objetivo de que se logre generalizar los resultados para un segmento específico de población.

Instrumentos, se utilizó el cuestionario como instrumento en donde, Vásquez et al. (2022) la definen como un mecanismo estandarizado que se implementa para la correcta recolección de los datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, mayormente las que son realizadas por medio de metodologías de encuestas.

Validez, según lo manifiestan, Hernández y Mendoza (2018) determinan que cada herramienta recolectora de información debe pasar por un proceso de evaluación mediante el denominado juicio de expertos; así pues, en el estudio se tomó en consideración la opinión de tres expertos profesionales lo que facilitó la adecuada validación de cada uno de los ítems desarrollados en los cuestionarios.

La confiabilidad se logró al determinar la fiabilidad de los mecanismos por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, según lo manifiesta, Sánchez et al. (2021) la confiabilidad hace mención a la capacidad que desarrolla un mecanismo de recolección de datos para generar los resultados consistentes cuando sean aplicados de manera repetitiva; cabe señalar que los instrumentos empleados en el estudio superaron el 0.700 de fiabilidad, siendo confiables.

Dentro de los métodos de análisis, se tuvo en cuenta estadísticas descriptivas como inferenciales, para el aspecto descriptivo se utilizó tabulación de frecuencias para exponer los niveles bivariados, y para el aspecto inferencial se consideró tablas de correlación por Rho de Spearman o Pearson.

Los aspectos éticos fueron en base a el código de ética de la revista Scientia (2024): Autonomía: Se utilizó este criterio debido a que se exigió el respeto a la

capacidad de decisión que mantienen las personas y el derecho a que se logre respetar su voluntad, en aquellas situaciones que se refieren a ellos mismos.

Respeto: Se empleó este criterio debido a que se determinó respetar la integridad de cada uno de los miembros que han sido parte en la investigación, mediante el cual se estableció su anonimato, como también la protección de su identidad e integridad.

Beneficencia: Se relacionó con las normas asociadas con la prevención de causar daños a los participantes; por ello, el autor buscó centrarse en obtener beneficios para la población analizada de acuerdo al estudio del fenómeno investigado.

III. RESULTADOS

a) Análisis descriptivo

Tabla 1

Nivel del servicio de agua potable en una provincia norte de la región Amazonas

Rangos	Frecuencia	Porcentaje válido
Deficiente	84	29,4
Regular	93	32,5
Eficiente	109	38,1
Total	286	100,0

Conforme a la tabla 1 sobre el nivel de servicio de agua potable en una provincia de la región norte de Amazonas se precisó un nivel deficiente con 29.4%, seguidamente del 32.5% que opinan es regular, mientras que un 38.1% señalaron que es eficiente el servicio. Se señala entonces que el servicio de agua potable no es pertinente ya que existen diversos problemas asociados a los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, entre otros.

Tabla 2

Nivel de morosidad de agua potable

Rangos	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	58	20,3
Medio	113	39,5
Alto	115	40,2
Total	286	100,0

De acuerdo a la tabla 2 sobre el nivel de morosidad en una provincia de la región norte de Amazonas se precisó un nivel bajo con 20.3%, seguidamente del 39.5% que opinan es media la morosidad, sin embargo, un 40.2% señalaron que es alto el nivel de morosidad. Se señala entonces que la morosidad es un problema latente en una provincia de la región de Amazonas, lo cual trae como consecuencia que no se ofrezca servicios de calidad, inadecuada planificación de mantenimientos, cortes intempestivos, etc.

Tabla 3*Prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio de agua potable.	,145	286	,000	,879	286	,000
Morosidad	,171	286	,000	,935	286	,000

Nota. Corrección de Lilliefors

De acuerdo a la tabla sobre la prueba de normalidad entre calidad de servicio de agua potable y morosidad se destacó mediante Shapiro Wilk (población mayor a 50 participantes) que los datos no tienen distribución normal (significancia menor a 0.05), por ello, se trabajó las correlaciones con Rho de Spearman.

Hipótesis:

H1: Existe relación entre el servicio de agua potable y morosidad en una provincia norte de la región Amazonas, 2024.

H0: No existe relación entre el servicio de agua potable y morosidad en una provincia norte de la región Amazonas, 2024.

Tabla 4*Análisis de relación entre el servicio de agua potable y morosidad en una provincia norte de la región Amazonas, 2024*

Correlaciones				
			Calidad de servicio de agua potable.	Morosidad
Rho de Spearman	Calidad de servicio de agua potable.	Coeficiente de corr.	1,000	,914**
		Sig.	.	,000
		N	286	286
	Morosidad	Coeficiente de corr.	,914**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	286	286

Nota. **. La correlación es significativa.

De los datos expuestos en la tabla 4 se precisó que existe relación entre calidad de servicio de agua potable y morosidad debido a la sig. <0.05; también, se señala que esta correlación es positiva fuerte con el Rho 0.914; por lo tanto, al mejorar la calidad del servicio de agua potable se mejoraran las actividades y tareas que influyan en morosidad.

Tabla 5*Correlación entre la tangibilidad y morosidad*

		Correlaciones		
			Tangibilidad	Morosidad
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de corr.	1,000	,883**
		Sig.	.	,000
		N	286	286
	Morosidad	Coeficiente de corr.	,883**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	286	286

Nota. **. La correlación es significativa.

De los datos expuestos en la tabla 5 se precisó que existe relación entre la tangibilidad y morosidad debido a la sig. <0.05; también, se señala que esta correlación es positiva fuerte con el Rho 0.914; por lo tanto, al mejorar los aspectos tangibles se tendrá un impacto positivo en la morosidad.

Tabla 6*Correlación entre la confiabilidad y morosidad*

		Correlaciones		
			Fiabilidad del servicio	Morosidad
Rho de Spearman	Fiabilidad del servicio	Coeficiente de corr.	1,000	,860**
		Sig.	.	,000
		N	286	286
	Morosidad	Coeficiente de corr.	,860**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	286	286

Nota. **. La correlación es significativa.

De los datos expuestos en la tabla 6 se precisó que existe relación entre la fiabilidad del servicio y morosidad debido a la sig. <0.05; también, se señala que esta correlación es positiva fuerte con el Rho 0.860; por lo tanto, al mejorar la confiabilidad del servicio de agua potable al implementar estándares de calidad se tendrá un impacto positivo en la morosidad.

Tabla 7*Correlación entre la capacidad de respuesta y morosidad*

Correlaciones			Capacidad de respuesta	Morosidad
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de corr.	1,000	,886**
		Sig.	.	,000
		N	286	286
	Morosidad	Coefficiente de corr.	,886**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	286	286

Nota. **. La correlación es significativa.

De los datos expuestos en la tabla 7 se precisó que existe relación entre la capacidad de respuesta en el servicio de agua potable y morosidad debido a la sig. <0.05; también, se señala que esta correlación es positiva fuerte con el Rho 0.860; por lo tanto, al mejorar la capacidad de respuesta del servicio de agua potable se tendrá un impacto positivo en la morosidad.

Tabla 8*Correlación entre la seguridad y morosidad*

Correlaciones			Seguridad	Morosidad
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,886**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	286	286
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	286	286

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

Nota. **. La correlación es significativa.

De los datos expuestos en la tabla 8 se precisó que existe relación entre la seguridad por el servicio de agua potable y morosidad debido a la sig. <0.05; también, se señala que esta correlación es positiva fuerte con el Rho 0.886; por lo tanto, al mejorar la seguridad servicio de agua potable se tendrá un impacto positivo en la morosidad.

Tabla 9*Correlación entre la empatía y morosidad*

			Correlaciones	
			Empatía	Morosidad
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	286	286
	Morosidad	Coefficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	286	286

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

Nota. ** . La correlación es significativa.

De los datos expuestos en la tabla 9 se precisó que existe relación entre la empatía en el servicio de agua potable y morosidad debido a la sig. <0.05; también, se señala que esta correlación es positiva fuerte con el Rho 0.897; por lo tanto, al mejorar la empatía en el servicio de agua potable se tendrá un impacto positivo en la morosidad.

IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados inició con la exposición de los resultados, para compararlos con los antecedentes y coincidirlos con las bases teóricas analizadas, así pues, se determinó que el nivel de servicio de agua potable en una provincia de la región norte de Amazonas fue deficiente con 29.4%, seguidamente del 32.5% que opinan es regular, mientras que un 38.1% señalaron que es eficiente el servicio. Se señala entonces que el servicio de agua potable no es pertinente ya que existen diversos problemas asociados a los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, entre otros.

Lo señalado guarda coincidencia con lo mencionado por Sánchez (2019) el cual por medio de su estudio sobre gestión por servicio de agua potable y la morosidad que tienen los usuarios; siendo un estudio no experimental cuantitativo, encontró como resultado que el servicio ofrecido abarca a un total de 85% de la población de los cuales, un pequeño porcentaje se encuentra al día con sus pagos; a la vez, se concuerda con Cadme et al. (2021) dado que mediante su estudio sobre servicios de agua potable y la calidad en un cantón de Ecuador, encontró como resultado que el 59.4% de la población solo cuenta con agua potable; de acuerdo al análisis se precisó que el bajo costo de agua potable no es suficiente para la construcción de tecnologías que mejoren la purificación del agua.

La teoría que coincide con la variable servicio es la de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) por medio de su modelo de la calidad del servicio o comúnmente denominado SERVQUAL, en donde indican que es un mecanismo de investigación fundamental mediante el cual ayuda a la identificación del desarrollo y diagnóstico conforme a cada una de las dimensiones del servicio, asimismo, facilita la determinación adecuada de cada una de las perspectivas y expectativas de los usuarios en relación al servicio brindado a través de la entidad pública o privada, y de esta manera, ayuda a identificar los aspectos cuantitativos y cualitativos de los usuarios y elementos que logran intervenir.

Por otro lado, respecto al objetivo 2 sobre el nivel de morosidad en una provincia de la región norte de Amazonas se precisó un nivel bajo con 20.3%, seguidamente del 39.5% que opinan es media la morosidad, sin embargo, un 40.2% señalaron que es alto el nivel de morosidad. Se señala entonces que la morosidad es un

problema latente en una provincia de la región de Amazonas, lo cual trae como consecuencia que no se ofrezca servicios de calidad, inadecuada planificación de mantenimientos, cortes intempestivos, etc.

Se coincidió con el estudio de Monar (2020) dado que tuvo como propósito conocer cómo influye la morosidad en la calidad del servicio de agua potable, encontrando como resultado que en la actualidad existe un incremento 31% de morosidad entre los usuarios, lo cual se debe en gran parte al poco compromiso por pagar el servicio; por lo tanto, la falta de cultura de pago del servicio de agua se debe a la inadecuada gestión administrativa y financiera para un cobro más efectivo, con penas o multas significativas a fin de asegurar la continuidad de calidad del servicio de agua potable. Se coincidió también con Madrid y Zambrano (2023) ya que mediante su estudio sobre el comportamiento del poblador morosos antes y después de la pandemia, señalaron que resultados indicaron que, a través de dos mecanismos predictivos conductuales describieron que el 65,6% de los contribuyentes son morosos en un nivel alto, a la vez, el 67,2% manifiestan problemas al momento de recaudar ingresos económicos.

Asimismo, se coincidió con Huaquisto & Chambilla (2019) debido a que en su estudio sobre los beneficios de pago tienen una influencia en los niveles de morosidad en un gobierno local, encontraron que el 43,8% de los encuestados manifestaron niveles regulares en relación a los beneficios de pago y los niveles de morosidad.

La teoría que explica a la morosidad es la Teoría de Riesgo moral propuesta por Stiglitz y Weiss, mediante el cual conforme lo indican, Ramírez et al. (2022) la morosidad es entendida como la consecuencia directa de la falta de los recursos monetarios para que los prestatarios pueden cumplir con sus pagos correspondientes. De esta manera, determinan que es importante desarrollar herramientas oportunas de seguimiento, supervisión y control adecuados y efectivos que faciliten la reducción del riesgo moratorio, y en efecto, reducir la morosidad correspondiente.

A la vez, se coincide con la definición de Bennett (2018) el cual menciona que la morosidad se encuentra relacionado con el ejercicio mediante el cual un deudor o moroso no realiza el pago correspondiente al vencimiento de sus obligaciones

pertinentes, por lo tanto, se tiene en consideración que la morosidad es comprendida como la acción en donde un individuo no ha realizado el cumplimiento de sus obligaciones vencidas en el tiempo determinado. Como también se coincide con Gallagher et al. (2019) los cuales indican que la morosidad se adjudica a cualquier individuo sea de denominación jurídica o física, mediante el cual se logra determinar en el momento de que este incumple en los tiempos indicados una obligación de pago, asimismo, a pesar de que la persona haya realizado la cancelación de su obligación, se convierte en moroso en el momento que esta haya vencido en el tiempo establecido para la realización de los pagos.

Por último, se coincide con Chu y Haberfeld (2023) quienes mencionan que la morosidad se relaciona directamente con la acción de incumplimiento de diferentes obligaciones o deudas vencidas en las cuales se le es adjuntado a una persona jurídica o natural, en donde es denominado como moroso e implica a una práctica de carácter peligrosa, asimismo, para que se manifieste la determinación de la morosidad es importante la presencia de documentos contractuales que puedan afirmar las fechas de pago.

Respondiendo al objetivo específico 3, se encontró que existe relación entre la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la variable morosidad debido a la sig. en todos los casos fueron <0.05 ; también, se señala que esta correlación fue positiva considerable dado que en todas las correlaciones se encontró un Rho superior a 0.800.

Los antecedentes que coinciden inician con el estudio de Cahui et al. (2019) debido a que, mediante su estudio sobre estimar la disponibilidad de pago de los usuarios del servicio de agua potable en un centro poblado, encontró por resultados que existe relación entre las dimensiones del servicio de agua potable con los pagos de los usuarios, siendo el coeficiente de Rho de Spearman mayor a 0.800, confirmándose que, aumentando la disponibilidad de pagos se mejorará los servicios.

Cabe señalar que no se concuerda con la investigación de Benites et al. (2021) ya que estudio sobre analizar la influencia de las estrategias de cobranza sobre la efectividad de la recaudación de ingresos en una municipalidad; el autor se limitó a realizar un análisis documental, dejando de lado un análisis descriptivo para

conocer los niveles o rangos de las variables, asimismo, no se estableció conocer la correlación bivariada para conocer las dimensiones y variables asociadas al problema identificado.

Se coincidió con las definiciones de las dimensiones de servicio de agua potable, por lo cual, se conoció que la tangibilidad abarca los elementos físicos y visibles mediante el cual los usuarios pueden percibir en relación a la entidad, incluyendo a la apariencia de cada una de las instalaciones, equipos, recursos humanos y las herramientas comunicativas, en donde el usuario logra experimentar al momento de desarrollar la interacción con la entidad, como lo son, la limpieza, la modernidad y la presentación del entorno; por otra parte la fiabilidad, engloba la capacidad para desarrolla exitosamente el servicio que se está brindando. Por medio de esta dimensión se permite brindar servicios con carácter preciso y exactos de forma consistente, teniendo en consideración el cumplimiento de cada una de las promesas brindadas para los clientes; por otra parte, la capacidad de respuesta, abarca proceso evaluativo en relación a las capacidades que mantienen los colaboradores para brindar servicios de calidad, se refleja directamente en sus intelectos y acciones al momento de brindar los servicios, y la capacidad del individuo para solucionar cualquier tipo de conflicto de forma competente y sin ningún tipo de demora.

Por último, respondiendo al objetivo general, se precisó que existe relación entre calidad de servicio de agua potable y morosidad debido a la sig. <0.05 ; también, se señala que esta correlación es positiva fuerte con el Rho 0.914; por lo tanto, al mejorar la calidad del servicio de agua potable se mejoraran las actividades y tareas que influyan en morosidad.

Se coincidió con la investigación de Huaquisto & Chambilla (2019) dado que por medio su estudio sobre los beneficios de pago como influencia en los niveles de morosidad en un gobierno local, encontró por resultado que existe una influencia significativa de los beneficios de pago sobre los niveles de morosidad debido a que se presentó un coeficiente del 0,976. A la vez, se concordó con el estudio de Cahui et al. (2019) dado que, mediante su estudio sobre la disponibilidad de pago de los usuarios del servicio de agua potable en un centro poblado, precisó por resultado que existe asociación estadista entre las variables debido a que el coeficiente de

relación fue 0.847.

Se coincide con lo señalado por el MINSA (2011) el cual menciona que el objetivo primordial de los sistemas estatales es generar el mejoramiento constante en relación a la excelencia de los servicios, recursos y tecnologías con la intención de que se permita brindar los servicios públicos de manera adecuada. Esto se alcanza, al momento de fomentar una cultura de calidad que sea de carácter receptivo hacia las diferentes necesidades y expectativas de los usuarios tanto internos como externos. Además, se pretende brindar la garantía en relación a la satisfacción de aquellos usuarios que emplean los servicios. Para alcanzar esta meta, es importante la implementación de métodos de medición pertinentes que puedan ser aplicados a los usuarios en los diferentes niveles del proceso de servicio, abarcando también las encuestas de satisfacción. Los resultados que se logran obtener por medio de estas medidas deben ayudar a impulsar la implementación debida de programas y proyectos de mejoramiento continuo en las actividades de atención, involucrando de esta manera estrategias de supervisión y seguimiento.

Por otro lado, también se coincide con la teoría de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) por medio de su modelo de la calidad del servicio o comúnmente denominado SERVQUAL, en donde indican que es un mecanismo de investigación fundamental mediante el cual ayuda a la identificación del desarrollo y diagnóstico conforme a cada una de las dimensiones del servicio, asimismo, facilita la determinación adecuada de cada una de las perspectivas y expectativas de los usuarios en relación al servicio brindado a través de la entidad pública o privada, y de esta manera, ayuda a identificar los aspectos cuantitativos y cualitativos de los usuarios y elementos que logran intervenir.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que existe relación entre calidad de servicio de agua potable y morosidad debido a la sig. <0.05 ; también, se señala que esta correlación es positiva fuerte con el Rho 0.914; por lo tanto, al mejorar la calidad del servicio de agua potable se mejoraran las actividades y tareas que influyan en morosidad.
2. Se determinó que el nivel de servicio de agua potable en una provincia de la región norte de Amazonas fue deficiente con 29.4%, seguidamente del 32.5% que opinan es regular, mientras que un 38.1% señalaron que es eficiente el servicio. Se señala entonces que el servicio de agua potable no es pertinente ya que existen diversos problemas asociados a los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, entre otros.
3. Se identificó que el nivel de morosidad en una provincia de la región norte de Amazonas fue bajo con 20.3%, seguidamente del 39.5% que opinan es media la morosidad, sin embargo, un 40.2% señalaron que es alto el nivel de morosidad. Se señala entonces que la morosidad es un problema latente en una provincia de la región de Amazonas, lo cual trae como consecuencia que no se ofrezca servicios de calidad, inadecuada planificación de mantenimientos, cortes intempestivos, etc.
4. Se concluyó que existe relación entre la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la variable morosidad debido a la sig. en todos los casos fueron <0.05 ; también, se señala que esta correlación fue positiva considerable dado que en todas las correlaciones se encontró un Rho superior a 0.800.

VI. RECOMENDACIONES

1. A una entidad de la provincia norte de la región Amazonas, como responsable del servicio de calidad del agua, contar con plantas de tratamiento de agua potable para la cloración con respecto a la calidad de agua que consume la población de la ciudad de Santa María de Nieva, a fin de prevenir y disminuir los índices de parasitosis, enfermedades asociadas al agua mal saneada en el menor tiempo posible con el fin de evitar los riesgos sanitarios a la población.
2. Para acreditar la cloración continua en los sistemas de abastecimientos de agua para el consumo humano de la ciudad de Santa María de Nieva, es menester brindar asistencia técnica del personal responsable de la Unidad de Gestión Municipal para la ejecución de la cloración.
3. Fortalecer la capacidad institucional de nuestros trabajadores de la Unidad de Gestión Municipal para desarrollar un trabajo sostenible y eficiente y lograr el acceso general en gestión de servicios de agua potable.
4. Involucrar a toda la población local de la ciudad de Santa María de Nieva, a sus autoridades e instituciones en la participación y cuidado de los Servicios de agua.

REFERENCIAS

- Alegre, M. (2022). Aspectos relevantes en las técnicas e instrumentos de recolección de datos en la investigación cualitativa. Una reflexión conceptual. *Población y Desarrollo*, 1-12. http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2076-054X2022005400093
- Aquilino, N., Gutiérrez, M., Laffaire, M., & Rubio, J. (2019). Evaluación del servicio de abastecimiento de agua potable del acueducto del norte santafesino. *CIPPEC*, 1(1), 1-32. https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2019/12/evaluacion_del_servicio_de_abastecimiento_de_agua_potable_pdn_santafe.pdf
- Benites Aliaga, A., Benites Aliag, R., Tello De la Cruz, E., & Javez Valladares, S. S. (2021). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 31-45. <https://www.redalyc.org/journal/5736/573666758004/html/>
- Bennett, P. (2018). The heterogeneous effects of education on crime: Evidence from Danish administrative twin data. *Labour Economics*, 160-177. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S092753711630358X>
- Bowen, A., & Fosado, O. (2020). Percepción y expectativas de los pacientes de centros de salud renal especializados: Método SEVQUAL y estadística multivariada. *Revista Digital Novasinerгия*, 3(2), 26-54. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-26542020000100030
- Cadme, M., Rojas, L., Arreaga, T., Cedeño, A., & Gonzáles, B. (2021). Servicios de agua potable, saneamiento básico y problemas de salud asociados al consumo hídrico en el cantón Quevedo, Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 1-10. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1071/1467>

- Cahui, E., Tudela, J., & Huamaní, A. (2019). Socioeconomic determinants in the estimation of the willingness to pay of the potable water and sanitation project in the town of Paxa, district of Tiquillaca - Puno 2017. *Comunicación*, 10(1), 81-91. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v10n1/a07v10n1.pdf>
- Castillo, Y., Palaguachi, M., & Banegas, C. (2023). La asociatividad como determinante en la morosidad de créditos. *Conrado*, 19(90), 336-347. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442023000100336&lng=es&tlng=es.
- Castillo, Z., & F., R. (2020). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la empresa Emapa Huaral S.A.* Lima: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96206>
- Chu, C., & Haberfeld, M. (2023). New Roles, Functions, and Capabilities of Law Enforcement Officers Post-COVID-19. *Policing*, 1-5. <https://academic.oup.com/policing/article/doi/10.1093/police/paac119/7058101>
- EPSILO. (2023). EPS ILO continúa otorgando facilidades a los usuarios que tiene deudas de dos meses a más. *EPS*. <https://www.epsilo.com.pe/articulo/eps-ilo-continua-otorgando-facilidades-a-los-usuarios-que-tiene-deudas-de-dos-meses-a-mas>
- Gadea, E., Morquecho, R., Pérez, J., & Morales, V. (2018). Adaptación del cuestionario SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio educativo en la asignatura de Cultura Física y Salud en México. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 18(3), 15-28. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-84232018000300011
- Gallagher, E., Gopalan, R., & Grinstein, M. (2019). The effect of health insurance on home payment delinquency: Evidence from ACA Marketplace subsidies. *Journal of Public Economics*, 67-83. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0047272718302408>

- García, J. (2020). Design of a methodology to control drinking water losses for the upper area of the canton Azogues. *Revista científica dominio de las ciencias*, 6(4), 452-470. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8638140>
- Hadad, L. (2020). Experimentar las deudas morosas: emociones y prácticas asociadas al endeudamiento financiero*. *Revista Colombiana de Antropología*, 56(1), 1-12. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0486-65252020000100245
- Hee, J., Hong, J., & Jin, G. (2021). Does employee satisfaction influence customer satisfaction? Assessing coffee shops through the service profit chain model. *International Journal of Hospitality Management*, 94(1), 98-118. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431921000098#!>
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 1-12. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-81962021000100069
- Huamán, J., Treviños, L., & Medina, W. (2022). Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *Horizonte de la Ciencia*, 1-12. <https://www.redalyc.org/journal/5709/570971314003/html/>
- Huaquisto Cáceres, S., & Chambilla Flores, I. (2019). Análisis del consumo de agua potable en el centro poblado de Salcedo, Puno. *Investigación & Desarrollo*, 1-12. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312019000100010
- Huerta, H. (2018). *Propuesta de simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65658/Huerta_PHP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Jallo, M., Ticona, L., Apaza, C., Ticona, M., & Rodríguez, I. (2022). Análisis de los factores determinantes que influyen en la morosidad crediticia, Puno, Perú. *Revista Veritas Et Scientia - UPT*, 11(1), 1-10. <https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/606>
- Kappes, M., & Riquelme, V. (2022). El valor P, y medidas de efecto: su interpretación en investigación cuantitativa en enfermería. *Ene*, 1-12. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2021000200004
- Konig, P., & Wenzelburger, G. (2021). The legitimacy gap of algorithmic decision-making in the public sector: Why it arises and how to address it. *Technology in Society*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160791X21001639>
- Machaca, J., Cahuana, R., & R., M. (2022). Análisis económico y financiero de una empresa prestadora de servicios enfatizado en la cartera morosa de clientes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1-20. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1825/2608>
- Madrid, M., & Zambbrano, E. (2023). La morosidad y su incidencia en la liquidez en la pandemia del COVID 19 en una empresa de telecomunicaciones. *Revista UNIANDES Episteme*, 10(1), 15-28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8879872>
- Mamani, L., Portillo, H., Lupaca, Y., & Quilla, Y. (2021). Factores socioeconómicos que influyen en la morosidad en una pequeña cooperativa de ahorro y crédito durante la pandemia. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 1(1), 35-62. <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/download/4/4>
- Méndez Morales , E. A., & Yanes Guerra, C. A. (2021). Financial system specialization and private research and development expenditure: research for OECD countries. *Journal of Economics and Administrative Science*, 41-60. <https://revistas.esan.edu.pe/index.php/jefas/article/view/537>
- Ministerio de Salud. (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M.*

N° 527-2011/MINSA. Lima: MINSA.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo__R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf?

Ministerio de Salud. (2021). *Plan de satisfacción del usuario externo*. Lima: MINSA.
<https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>

Monar, J. (2020). *Análisis de la cartera vencida del servicio de agua potable del municipio de Chillanes año 2018-2019*. Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8541/E-UTB-FAFI-ICA-000383.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Observatorio De Bioética I Dret. (Abril de 1979). Informe Belmont, principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación comisión nacional de investigación biomédica y del comportamiento. *Observatori de Bioética i Dret*, 18(4).
<http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2023). *Servicios sanitarios de calidad*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Pacheco, J., & Pineda, N. (2018). Los obstáculos para la cobranza efectiva en el servicio de agua potable de Los Mochis, Sinaloa: *AMECIP*, 1-23.
https://www.researchgate.net/profile/Juan-Pacheco-Rosas/publication/349966189_Los_obstaculos_para_la_cobranza_efectiva_en_el_servicio_de_agua_potable_de_Los_Mochis_Sinaloa_Una_propuesta_de_analisis_del_marco_legal_en_politicas_publicas/links/6049df5792851

Perez Truglia, R., & Troiano, U. (2018). Shaming tax delinquents. *Journal of Public Economics*, 120-137.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0047272718301762>

- Periche, G., Ramos, E., & Charmolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *UNHEVAL*, 14(4), 206-212. <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112004/html/>
- Piña, L. (2023). El enfoque cualitativo: Una alternativa compleja dentro del mundo de la investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 1-12. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30882023000100001
- Ramirez, Á., Paredes, M., Cárdenas, V., Palomino, A., & Alania, R. (2022). Estructura de capital y decisiones financieras en microempresas altoandinas de Perú: revisión sistemática. *Revista Ibérica de Sistemas y Tecnología de Información*, 486-500. <https://www.proquest.com/openview/0c0452b0228711e73794159b4996c1ab/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Salinas, Y., Sucari, W., Sarmiento, L., Huaman, R., Paullo, Y., & Orellana, G. (2023). ¿Cómo debería implementarse el marco teórico en la investigación cuantitativa? *Revista científica en ciencias sociales*, 1-12. http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2708-04122023000100102
- Sánchez, L. (2019). *Situación actual de las organizaciones comunales prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento*. Costa Rica: Programa estado de la nación. http://repositorio.conare.ac.cr:8080/bitstream/handle/20.500.12337/7816/Sanchez_2019_Acueductos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 1-12. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862021000300107
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 07-21.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085

Trujillo, I., Berrones, A., & Ramírez, A. (2022). Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora, Cantón San Miguel, Provincia Bolívar, periodo 2017 - 2019. *Polo del Conocimiento*, 7(6), 907-939. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9042549.pdf>

UCV Scientia. (2024). Principios éticos. *Revista UCV Scientia*, 1(1). <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-scientia/publicationEthics>

Vásquez, H., Méndez, P., & Rebolledo, A. (2022). Tendencias de los enfoques cualitativos y cuantitativos en artículos publicados en Scientific Library Online. *Método Logica*, 179-200. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512009000200012&lng=es&tlng=es

Zavala, J. (2022). Evaluación sobre la solicitud de no incorporación de la pequeña ciudad de Huancabamba al ámbito de responsabilidad de una EPS y consecuente autorización para la prestación de los servicios de saneamiento. *SUNASS*, 1(1), 1-47. <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2022/08/014-INFORME-HUANCABAMBA-DAP-FINAL-13.5RRRR.pdf>

ANEXOS

Anexo 02: Tabla de operacionalización de variables

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala
<p>Servicio de agua potable</p> <p>De acuerdo al MINSA (2011) el propósito de los sistemas públicos es constantemente mejorar la excelencia de los servicios, los recursos y la tecnología para brindar servicios públicos pertinentes. Esto se logra al fomentar una cultura de calidad que sea receptiva a las necesidades y expectativas tanto de los usuarios internos como externos.</p>	<p>El servicio busca garantizar la satisfacción de aquellos que utilizan los servicios. Para alcanzar este objetivo, es fundamental implementar métodos de medición que puedan ser aplicados a los usuarios en distintas etapas del proceso del servicio, incluyendo encuestas de satisfacción. Las dimensiones que miden al servicio son la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos Tangibles</p>	<p>Servicio eficaz y eficiente Cantidad de problemas solucionados</p> <p>de Rapidez de la atención Disposición de ayuda Comunicación con los usuarios</p> <p>Nivel de conocimientos del personal Nivel de amabilidad</p> <p>Atención personalizada Comprensión de necesidades</p> <p>Cantidad de equipos modernos Instalaciones y apariencia del personal</p>	<p>ORDINAL</p>

<p>Morosidad</p> <p>Machaca et al. (2022) manifiesta a la morosidad de clientes como un problema serio, que tiene su origen en la diferencia que se genera entre el servicio prestado y el pago inoportuno expresado en términos económicos que efectúan los clientes (personas naturales y/o jurídicas) que celebran contratos para beneficiarse de dichos servicios, es decir, abastecimiento de agua potable y evacuación de las mismas, como aguas servidas.</p>	<p>La morosidad hace referencia a la condición en la cual una persona no llega a cumplir con sus obligaciones de pago en a los tiempos o plazos acordados, reflejando retraso o falta de pago de deudas y facturas pendientes por pagar, dentro de las dimensiones que la miden se encuentra el factor social, económico, actitudinal e institucional.</p>	<p>Factor Social</p>	<p>Responsabilidad en el gasto de los recursos recaudados.</p> <p>Los servicios están acorde a las necesidades básicas de la población.</p>	<p>(5): Siempre</p> <p>(4): Casi siempre</p> <p>(3): Regularmente</p> <p>(2): A veces</p>
		<p>Factor Económico</p>	<p>Carencia de ingresos estables.</p> <p>Supera tus posibilidades económicas.</p>	<p>(1): Nunca</p>
		<p>Factor Actitudinal</p>	<p>Expresa con aceptación el pago de los servicios.</p> <p>Valora que el no pago de servicios afecta los servicios de agua potable</p>	
		<p>Factor Institucional</p>	<p>Uso de tecnologías en la recaudación de servicios</p> <p>Información a los contribuyentes de las obligaciones</p>	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad en el servicio de agua potable, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Los resultados nos permitirán determinar las falencias de la atención al usuario. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

N°	DIMENSIONES	Escala de medición				
		5	4	3	2	1
D1	Elementos tangibles					
1	Los equipos son suficientes, modernos y tecnológicos.					
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para la atención					
3	Los materiales asociados con el servicio (como los avisos de corte) son llamativos y comprensibles a la vista.					
4	Existen materiales suficientes para la restitución del servicio ante una emergencia operativa con el servicio.					
D2	Confiabilidad	5	4	3	2	1
5	Cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo cumplen.					
6	Se dedica el tiempo necesario y suficiente para cada parte de la acción.					
7	El diseño de la acción en la que usted participa es adecuado a su situación social y laboral.					
8	El personal del grupo distribución de agua demuestra flexibilidad y capacidad para hacer frente a imprevistos y dificultades.					
D3	Capacidad de respuesta	5	4	3	2	1

9	El personal del grupo distribución de agua demuestra capacidad de organización del servicio.					
10	El comportamiento del personal técnico inspira confianza.					
11	El personal de grupo distribución de emapa demuestra acercamiento y disponibilidad hacia sus requerimientos.					
12	El tiempo aguardado para obtener el servicio es satisfactorio					
13	Obtuvo el servicio conforme al calendario y el horario que fue ofrecido.					
D4	Seguridad	5	4	3	2	1
14	El tiempo aguardado para obtener el servicio es satisfactorio.					
15	Obtuvo el servicio conforme al calendario y ej horario que fue ofrecido.					
16	Las y los técnicas/os demuestran amabilidad y buen trato					
17	Si necesito resolver dudas posteriores a la prestación del servicio obtuvo respuestas rápidas y adecuadas.					
D5	Empatía	5	4	3	2	1
18	El servicio ofrece horarios convenientes para todos sus usuarios/as.					
19	Usted piensa que puede obtener un servicio personalizado.					
20	Usted piensa que puede obtener un servicio personalizado.					
21	Usted piensa que el personal entiende sus necesidades específicas cuando realiza la inspección ante un reclamo presentado.					

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOROSIDAD

Estimado (a) usuario, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la morosidad en el servicio de agua potable, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Los resultados nos permitirán determinar las falencias de la atención al usuario. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

N°	ÍTEMES DIMENSIÓN N° 1 FACTOR SOCIAL	VALORACION				
		1	2	3	4	5
01	Considera usted que la entidad está comprometida con el desarrollo de la población.					
02	La Administración de la entidad hace uso eficiente de los recursos recaudados.					
03	Los servicios de agua potable que presta la entidad cubren tus necesidades.					
04	El servicio de agua potable se realiza adecuadamente.					
05	Los servicios de agua potable cubren las necesidades de todos los pobladores.					
	DIMENSIÓN N° 2 FACTOR ECONÓMICO	1	2			
06	Tienes la suficiente capacidad económica para pagar tus servicios básicos					
07	Tus vecinos tienen los ingresos suficientes como para pagar los servicios básicos.					
08	Usted, espera las campañas de amnistía para pagar sus servicios.					
09	Expresa aceptación en los pagos de los tributos.					
	DIMENSIÓN N° 3 FACTOR ACTITUDINAL	1	2			
11	La entidad de servicios de agua potable le motiva a pagar sus recibos por el consumo de agua.					
12	Sabe cuáles son sus derechos y obligaciones como usuario					
13	Sabe usted que el no pagar sus servicios básicos como es el agua potable es una infracción a la norma.					

14	Es consciente que el no pago de servicio de agua potable afecta la prestación de los servicios.					
15	Es consciente que si paga sus recibos, los servicios Municipales mejorarían.					
	DIMENSIÓN N° 4 FACTOR INSTITUCIONAL	1	2			
16	La entidad tiene portal institucional donde se encuentre información sobre el servicio de agua potable.					
17	Las notificaciones a los usuarios se realizan usando medios tecnológicos.					
19	Recibe usted información de las fechas de vencimiento de su recibo por servicio de agua potable.					
20	La entidad le notifica la cartilla de deuda que tiene que pagar cuando se retrasa.					
21	Considera que los trabajadores de la entidad de agua potable tienen conocimiento de los servicios ofrecidos.					

Anexo 3: Fichas de validación por juicio de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

CALIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE. El servicio busca garantizar la satisfacción de aquellos que utilizan los servicios. Para alcanzar este objetivo, es fundamental implementar métodos de medición que puedan ser aplicados a los usuarios en distintas etapas del proceso del servicio, incluyendo encuestas de satisfacción. Las dimensiones que miden al servicio son la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Dimensión	Indicadores	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Elementos tangibles	- Cantidad de equipos modernos	Los equipos son suficientes, modernos y tecnológicos.	1	1	1	1	
		Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para la atención	1	1	1	1	
	- Instalaciones y apariencia del personal	Los materiales asociados con el servicio (como los avisos de corte) son llamativos y comprensibles a la vista.	1	1	1	1	
		Existen materiales suficientes para la restitución del servicio ante una emergencia operativa con el servicio.	1	1	1	1	
Fiabilidad	- Servicio eficaz y eficiente	Cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo cumplen.	1	1	1	1	
		Se dedica el tiempo necesario y suficiente para cada parte de la acción.	1	1	1	1	
	Cantidad de problemas solucionados	El diseño de la acción en la que usted participa es adecuado a su situación social y laboral.	1	1	1	1	
		El personal del grupo distribución de agua demuestra flexibilidad y capacidad para hacer frente a imprevistos y dificultades.	1	1	1	1	

Capacidad de respuesta	Rapidez de la atención	El personal del grupo distribución de agua demuestra capacidad de organización del servicio.	1	1	1	1	
		El comportamiento del personal técnico inspira confianza.	1	1	1	1	
	- Disposición de ayuda Comunicación con los usuarios	El personal de grupo distribución de emapa demuestra acercamiento y disponibilidad hacia sus requerimientos.	1	1	1	1	
		El tiempo aguardado para obtener el servicio es satisfactorio	1	1	1	1	
		Obtuvo el servicio conforme al calendario y el horario que fue ofrecido.	1	1	1	1	
Seguridad	- Nivel de conocimientos del personal	El tiempo aguardado para obtener el servicio es satisfactorio.	1	1	1	1	
		Obtuvo el servicio conforme al calendario y el horario que fue ofrecido.	1	1	1	1	
	- Nivel de amabilidad	Las y los técnicas/os demuestran amabilidad y buen trato	1	1	1	1	
		Si necesito resolver dudas posteriores a la prestación del servicio obtuve respuestas rápidas y adecuadas.	1	1	1	1	
Empatía	Atención personalizada	El servicio ofrece horarios convenientes para todos sus usuarios/as.	1	1	1	1	
		Usted piensa que puede obtener un servicio personalizado.	1	1	1	1	

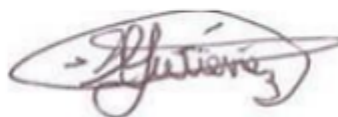
	Comprensión de necesidades	Usted piensa que puede obtener un servicio personalizado.	1	1	1	1	
		Usted piensa que el personal entiende sus necesidades específicas cuando realiza la inspección ante un reclamo presentado.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []



Firma del experto

Morosidad. Machaca et al. (2022) manifiesta a la morosidad de clientes como un problema serio, que tiene su origen en la diferencia que se genera entre el servicio prestado y el pago inoportuno expresado en términos económicos que efectúan los clientes (personas naturales y/o jurídicas) que celebran contratos para beneficiarse de dichos servicios, es decir, abastecimiento de agua potable y evacuación de las mismas, como aguas servidas.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Factor Social	Responsabilidad en el gasto de los recursos recaudados.	Considera usted que la entidad está comprometida con el desarrollo de la población.	1	1	1	1	
		La Administración de la entidad hace uso eficiente de los recursos recaudados.	1	1	1	1	
		Los servicios de agua potable que presta la entidad cubren tus necesidades.	1	1	1	1	
	Los servicios están acorde a las necesidades básicas de la población.	El servicio de agua potable se realiza adecuadamente.	1	1	1	1	
		Los servicios de agua potable cubren las necesidades de todos los pobladores.	1	1	1	1	
	Factor Económico	Carencia de ingresos estables.	Tienes la suficiente capacidad económica para pagar tus servicios básicos	1	1	1	1
Tus vecinos tienen los ingresos suficientes como para pagar los servicios básicos.			1	1	1	1	

	Supera tus posibilidades económicas	Usted, espera las campañas de amnistía para pagar sus servicios.	1	1	1	1	
		Expresa aceptación en los pagos de los tributos.	1	1	1	1	
Factor Actitudinal	Expresa con aceptación el pago de los servicios	La entidad de servicios de agua potable le motiva a pagar sus recibos por el consumo de agua.	1	1	1	1	
		Sabe cuáles son sus derechos y obligaciones como usuario	1	1	1	1	
		Sabe usted que el no pagar sus servicios básicos como es el agua potable es una infracción a la norma.	1	1	1	1	
	Valora que el no pago de servicios afecta los servicios de agua potable	Es consciente que el no pago de servicio de agua potable afecta la prestación de los servicios.	1	1	1	1	
		Es consciente <u>que</u> si paga sus recibos, los servicios Municipales mejorarían.	1	1	1	1	
Factor institucional	Uso de tecnologías en la recaudación de servicios	La entidad tiene portal institucional donde se encuentre información sobre el servicio de agua potable.	1	1	1	1	
		Las notificaciones a los usuarios se realizan usando medios tecnológicos.					

		Recibe usted información de las fechas de vencimiento de su recibo por servicio de agua potable.					
		La entidad le notifica la cartilla de deuda que tiene que pagar cuando se retrasa.	1	1	1	1	
		Considera que los trabajadores de la entidad de agua potable tienen conocimiento de los servicios ofrecidos.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

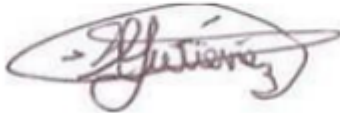
Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE" "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOROSIDAD"
Objetivo del instrumento	Evaluar la calidad de servicio de agua potable Evaluar la morosidad
Nombres y apellidos del experto	José Donal Gutiérrez Vega
Documento de identidad	17432957
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Doctor en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	ETSS PNP; UDCH, UTP.
Cargo	Docente
Número telefónico	+51 920 476 029
Firma	
Fecha	25/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos GUTIERREZ VEGA
Nombres JOSE DONALD
Tipo de Documento de Identidad DNI
Numero de Documento de Identidad 17432957

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico DOCTOR
Denominación DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición 21/04/21
Resolución/Acta 0204-2021-UCV
Diploma 052-109896
Fecha Matrícula 04/01/2018
Fecha Egreso 17/01/2021

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001972460



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/07/2024 21:17:37-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

CALIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE. El servicio busca garantizar la satisfacción de aquellos que utilizan los servicios. Para alcanzar este objetivo, es fundamental implementar métodos de medición que puedan ser aplicados a los usuarios en distintas etapas del proceso del servicio, incluyendo encuestas de satisfacción. Las dimensiones que miden al servicio son la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Dimensión	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Elementos tangibles	- Cantidad de equipos modernos	Los equipos son suficientes, modernos y tecnológicos.	1	1	1	1	
		Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para la atención	1	1	1	1	
	- Instalaciones y apariencia del personal	Los materiales asociados con el servicio (como los avisos de corte) son llamativos y comprensibles a la vista.	1	1	1	1	
		Existen materiales suficientes para la restitución del servicio ante una emergencia operativa con el servicio.	1	1	1	1	
Fiabilidad	- Servicio eficaz y eficiente	Cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo cumplen.	1	1	1	1	
		Se dedica el tiempo necesario y suficiente para cada parte de la acción.	1	1	1	1	
	Cantidad de problemas solucionados	El diseño de la acción en la que usted participa es adecuado a su situación social y laboral.	1	1	1	1	
		El personal del grupo distribución de agua demuestra flexibilidad y capacidad para hacer frente a imprevistos y dificultades.	1	1	1	1	

Capacidad de respuesta	Rapidez de la atención	El personal del grupo distribución de agua demuestra capacidad de organización del servicio.	1	1	1	1	
		El comportamiento del personal técnico inspira confianza.	1	1	1	1	
	- Disposición de ayuda Comunicación con los usuarios	El personal de grupo distribución de emapa demuestra acercamiento y disponibilidad hacia sus requerimientos.	1	1	1	1	
		El tiempo aguardado para obtener el servicio es satisfactorio	1	1	1	1	
		Obtuvo el servicio conforme al calendario y el horario que fue ofrecido.	1	1	1	1	
Seguridad	- Nivel de conocimientos del personal	El tiempo aguardado para obtener el servicio es satisfactorio.	1	1	1	1	
		Obtuvo el servicio conforme al calendario y el horario que fue ofrecido.	1	1	1	1	
	- Nivel de amabilidad	Las y los técnicas/os demuestran amabilidad y buen trato	1	1	1	1	
		Si necesito resolver dudas posteriores a la prestación del servicio obtuve respuestas rápidas y adecuadas.	1	1	1	1	
Empatía	Atención personalizada	El servicio ofrece horarios convenientes para todos sus usuarios/as.	1	1	1	1	
		Usted piensa que puede obtener un servicio personalizado.	1	1	1	1	


	Comprensión de necesidades	Usted piensa que puede obtener un servicio personalizado.	1	1	1	1	
		Usted piensa que el personal entiende sus necesidades específicas cuando realiza la inspección ante un reclamo presentado.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable



Firma del experto

Morosidad. Machaca et al. (2022) manifiesta a la morosidad de clientes como un problema serio, que tiene su origen en la diferencia que se genera entre el servicio prestado y el pago inoportuno expresado en términos económicos que efectúan los clientes (personas naturales y/o jurídicas) que celebran contratos para beneficiarse de dichos servicios, es decir, abastecimiento de agua potable y evacuación de las mismas, como aguas servidas.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Factor Social	Responsabilidad en el gasto de los recursos recaudados.	Considera usted que la entidad está comprometida con el desarrollo de la población.	1	1	1	1	
		La Administración de la entidad hace uso eficiente de los recursos recaudados.	1	1	1	1	
		Los servicios de agua potable que presta la entidad cubren tus necesidades.	1	1	1	1	
	Los servicios están acorde a las necesidades básicas de la población.	El servicio de agua potable se realiza adecuadamente.	1	1	1	1	
		Los servicios de agua potable cubren las necesidades de todos los pobladores.	1	1	1	1	
	Factor Económico	Carencia de ingresos estables.	Tienes la suficiente capacidad económica para pagar tus servicios básicos	1	1	1	1
Tus vecinos tienen los ingresos suficientes como para pagar los servicios básicos.			1	1	1	1	

	Supera tus posibilidades económicas	Usted, espera las campañas de amnistía para pagar sus servicios.	1	1	1	1	
		Expresa aceptación en los pagos de los tributos.	1	1	1	1	
Factor Actitudinal	Expresa con aceptación el pago de los servicios	La entidad de servicios de agua potable le motiva a pagar sus recibos por el consumo de agua.	1	1	1	1	
		Sabe cuáles son sus derechos y obligaciones como usuario	1	1	1	1	
		Sabe usted que el no pagar sus servicios básicos como es el agua potable es una infracción a la norma.	1	1	1	1	
	Valora que el no pago de servicios afecta los servicios de agua potable	Es consciente que el no pago de servicio de agua potable afecta la prestación de los servicios.	1	1	1	1	
		Es consciente <u>que</u> si paga sus recibos, los servicios Municipales mejorarían.	1	1	1	1	
Factor institucional	Uso de tecnologías en la recaudación de servicios	La entidad tiene portal institucional donde se encuentre información sobre el servicio de agua potable.	1	1	1	1	
		Las notificaciones a los usuarios se realizan usando medios tecnológicos.					

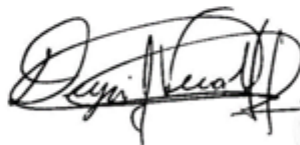
		Recibe usted información de las fechas de vencimiento de su recibo por servicio de agua potable.					
		La entidad le notifica la cartilla de deuda que tiene que pagar cuando se retrasa.	1	1	1	1	
		Considera que los trabajadores de la entidad de agua potable tienen conocimiento de los servicios ofrecidos.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

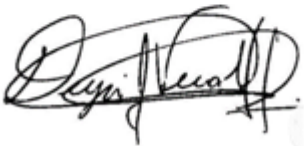
Aplicable después de corregir []

No aplicable []



Firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE" "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOROSIDAD"
Objetivo del instrumento	Evaluar la calidad de servicio de agua potable Evaluar la morosidad
Nombres y apellidos del experto	DEYVI JAHIR VERA ALVAREZ
Documento de identidad	45487717
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Doctor en derecho, Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	UCV; UDCH, UTP.
Cargo	Docente
Número telefónico	+51 984 048 309
Firma	
Fecha	25/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos VERA ALVAREZ
Nombres DEYVI JAHIR
Tipo de Documento de Identidad DNI
Numero de Documento de Identidad 45487717

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico MAESTRO
Denominación MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición 21/01/21
Resolución/Acta 0493-2020-UCV
Diploma 052-100550
Fecha Matriculación 01/02/2019
Fecha Egreso 09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001972465



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 03/07/2024 21:19:49-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27289 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

CALIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE. El servicio busca garantizar la satisfacción de aquellos que utilizan los servicios. Para alcanzar este objetivo, es fundamental implementar métodos de medición que puedan ser aplicados a los usuarios en distintas etapas del proceso del servicio, incluyendo encuestas de satisfacción. Las dimensiones que miden al servicio son la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Dimensión	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Elementos tangibles	- Cantidad de equipos modernos	Los equipos son suficientes, modernos y tecnológicos.	1	1	1	1	
		Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para la atención	1	1	1	1	
	- Instalaciones y apariencia del personal	Los materiales asociados con el servicio (como los avisos de corte) son llamativos y comprensibles a la vista.	1	1	1	1	
		Existen materiales suficientes para la restitución del servicio ante una emergencia operativa con el servicio.	1	1	1	1	
Fiabilidad	- Servicio eficaz y eficiente	Cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo cumplen.	1	1	1	1	
		Se dedica el tiempo necesario y suficiente para cada parte de la acción.	1	1	1	1	
	Cantidad de problemas solucionados	El diseño de la acción en la que usted participa es adecuado a su situación social y laboral.	1	1	1	1	
		El personal del grupo distribución de agua demuestra flexibilidad y capacidad para hacer frente a imprevistos y dificultades.	1	1	1	1	

Capacidad de respuesta	Rapidez de la atención	El personal del grupo distribución de agua demuestra capacidad de organización del servicio.	1	1	1	1	
		El comportamiento del personal técnico inspira confianza.	1	1	1	1	
	- Disposición de ayuda Comunicación con los usuarios	El personal de grupo distribución de emapa demuestra acercamiento y disponibilidad hacia sus requerimientos.	1	1	1	1	
		El tiempo aguardado para obtener el servicio es satisfactorio	1	1	1	1	
		Obtuvo el servicio conforme al calendario y el horario que fue ofrecido.	1	1	1	1	
Seguridad	- Nivel de conocimientos del personal	El tiempo aguardado para obtener el servicio es satisfactorio.	1	1	1	1	
		Obtuvo el servicio conforme al calendario y el horario que fue ofrecido.	1	1	1	1	
	- Nivel de amabilidad	Las y los técnicas/os demuestran amabilidad y buen trato	1	1	1	1	
		Si necesito resolver dudas posteriores a la prestación del servicio obtuve respuestas rápidas y adecuadas.	1	1	1	1	
Empatía	Atención personalizada	El servicio ofrece horarios convenientes para todos sus usuarios/as.	1	1	1	1	
		Usted piensa que puede obtener un servicio personalizado.	1	1	1	1	

	Comprensión de necesidades	Usted piensa que puede obtener un servicio personalizado.	1	1	1	1	
		Usted piensa que el personal entiende sus necesidades específicas cuando realiza la inspección ante un reclamo presentado.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []


 Mg. Liz Karim Rumiche Irigoin
 Magister en gestión pública
 Código SUNEDU 052-096541
 DNI: 71592850

Morosidad. Machaca et al. (2022) manifiesta a la morosidad de clientes como un problema serio, que tiene su origen en la diferencia que se genera entre el servicio prestado y el pago inoportuno expresado en términos económicos que efectúan los clientes (personas naturales y/o jurídicas) que celebran contratos para beneficiarse de dichos servicios, es decir, abastecimiento de agua potable y evacuación de las mismas, como aguas servidas.

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Factor Social	Responsabilidad en el gasto de los recursos recaudados.	Considera usted que la entidad está comprometida con el desarrollo de la población.	1	1	1	1	
		La Administración de la entidad hace uso eficiente de los recursos recaudados.	1	1	1	1	
		Los servicios de agua potable que presta la entidad cubren tus necesidades.	1	1	1	1	
	Los servicios están acorde a las necesidades básicas de la población.	El servicio de agua potable se realiza adecuadamente.	1	1	1	1	
		Los servicios de agua potable cubren las necesidades de todos los pobladores.	1	1	1	1	
Factor Económico	Carencia de ingresos estables.	Tienes la suficiente capacidad económica para pagar tus servicios básicos	1	1	1	1	
		Tus vecinos tienen los ingresos suficientes como para pagar los servicios básicos.	1	1	1	1	

	Supera tus posibilidades económicas	Usted, espera las campañas de amnistía para pagar sus servicios.	1	1	1	1	
		Expresa aceptación en los pagos de los tributos.	1	1	1	1	
Factor Actitudinal	Expresa con aceptación el pago de los servicios	La entidad de servicios de agua potable le motiva a pagar sus recibos por el consumo de agua.	1	1	1	1	
		Sabe cuáles son sus derechos y obligaciones como usuario	1	1	1	1	
		Sabe usted que el no pagar sus servicios básicos como es el agua potable es una infracción a la norma.	1	1	1	1	
	Valora que el no pago de servicios afecta los servicios de agua potable	Es consciente que el no pago de servicio de agua potable afecta la prestación de los servicios.	1	1	1	1	
		Es consciente <u>que</u> si paga sus recibos, los servicios Municipales mejorarían.	1	1	1	1	
	Factor institucional	Uso de tecnologías en la recaudación de servicios	La entidad tiene portal institucional donde se encuentre información sobre el servicio de agua potable.	1	1	1	1
Las notificaciones a los usuarios se realizan usando medios tecnológicos.							

		Recibe usted información de las fechas de vencimiento de su recibo por servicio de agua potable.					
		La entidad le notifica la cartilla de deuda que tiene que pagar cuando se retrasa.	1	1	1	1	
		Considera que los trabajadores de la entidad de agua potable tienen conocimiento de los servicios ofrecidos.	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []


 Mg. Liz Karim Rumiche Irigoin
 Magister en gestión pública
 Código SUNEDU 052-096541
 DNI: 71592850

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE" "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOROSIDAD"
Objetivo del instrumento	Evaluar la calidad de servicio de agua potable Evaluar la morosidad
Nombres y apellidos del experto	Liz Karim Rumiche Irigoin
Documento de identidad	71592850
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad distrital de Catache
Cargo	Especialista en proyectos de inversión
Número telefónico	+51 901 728 134
Firma	 Mg. Liz Karim Rumiche Irigoin Magister en gestión pública Código SUNEDU 052-096541 DNI: 71592850
Fecha	24/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos RUMICHE IRIGOIN
Nombres LIZ KARIM
Tipo de Documento de Identidad DNI
Numero de Documento de Identidad 71592850

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico MAESTRO
Denominación MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición 25/11/20
Resolución/Acta 0369-2020-UCV
Diploma 052-096541
Fecha Matricula 01/02/2019
Fecha Egreso 09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Febrero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001131643

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/02/2023 17:11:18-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Anexo 4: Confiabilidad de consistencia interna los instrumentos

Confiabilidad del instrumento por servicio de agua potable

es
bil

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	21

Confiabilidad de instrumento de morosidad

➔ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	21

Anexo 6: Análisis complementario

Cálculo de muestra

Muestra: Se logró considera para el cálculo de la muestra la siguiente fórmula:

Fórmula de la muestra

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

Donde:

Z: 1,96 - 95%

p: 0,5

q: 0,5

E: 0,05

N: 1100 usuarios

Reemplazando los datos en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{1100 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(1100 - 1)0,05^2 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 286$$

Por lo tanto, la muestra está representada por 286 usuarios.

Anexo 7: Declaración jurada de uso de datos públicos

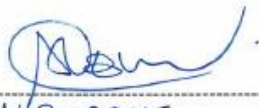


DECLARACIÓN JURADA: USO DE DATOS PÚBLICOS

Apellidos y nombres	Vallejos Valverde, Elmer
DNI	16707745
Código de estudiante	7002321386
Campus	Chiclayo
Programa	Maestría en Gestión Pública
Modalidad	Presencial
Grupo	B-2
Docente asesor	Dr. Carmona Brenis Marco Antonio Dr. Heredia Rojas Félix Vicente

Declaró que la información que utilizaré para el desarrollo de mi trabajo de investigación titulado **Calidad del servicio de agua potable y morosidad en una provincia norte de la región amazonas, 2024** son **datos de dominio público**; por tanto, no requiero tener la autorización de la institución correspondiente. Asumo la responsabilidad de la veracidad de lo expuesto.

Ciudad, Chiclayo del 03 de junio del año 2024

Firma: 
DNI: 16707745



Huella digital

Anexo 8: Declaración jurada de validación y confiabilidad de los instrumentos




DECLARACIÓN JURADA: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Apellidos y nombres	Vallejos Valverde, Elmer
DNI	16707745
Código de estudiante	7002321386
Campus	Chiclayo
Programa	Maestría en Gestión Pública
Modalidad	Presencial
Grupo	B-2
Docente asesor	Dr. Carmona Brenis Marco Antonio Dr. Heredia Rojas Félix Vicente

Declaró que regularizaré la presentación de los formatos de validez (Fichas de validación) y confiabilidad (Base de datos de la muestra piloto y resultados) de los instrumentos a utilizar, como máximo al término de la semana 13. De no cumplir dentro del plazo establecido asumo la responsabilidad y tomo conocimiento que **NO podré sustentar la tesis de grado** por no cumplir con uno de los requisitos establecidos en la Guía de elaboración de trabajos de investigación emitido por el Vicerrectorado de Investigación (RCU 081-2024 VI/UCV)

Ciudad, Chiclayo del 03 de junio del año 2024

Firma:


DNI: 16707745



Huella digital