



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Patrick Neil Pinedo Torres

ASESOR:

Mba. Ing. Enrique López Rengifo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano.

TARAPOTO – PERÚ

2019

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

El bachiller: **Pinedo Torres Patrick Neil**, Asunción, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

"La Calidad del Servicio de Agua Potable de EMAPA San Martín S.A. y su Influencia en la Satisfacción de los Usuarios del Sector Parte Alta del Distrito de Morales, Periodo Enero a Junio 2016"

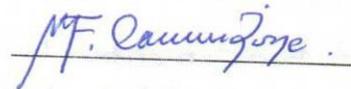
El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobado por mayoría

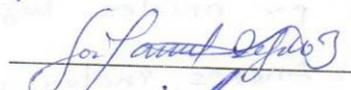
Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

[Empty box for recommendations]

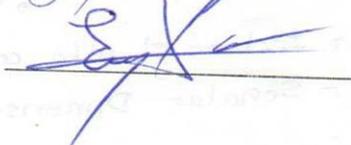
Dr. Manuel Fernando Coronado Jorge -Presidente



Dr. José Manuel Delgado Bardales - Secretario/a



MBA. Enrique López Rengifo -Vocal



Tarapoto 28 de junio 2018

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mis hijas, Camila y Avril, son y serán siempre la mayor motivación que necesito para salir adelante y lograr todos mis objetivos.

A mi esposa, Liliam, te dedico este trabajo el cual en gran medida fue posible gracias a tu apoyo y soporte incondicional en cada paso de este proceso.

Patrick

Agradecimiento

A los usuarios de la parte Alta del Distrito de Morales, sin cuya contribución este tratado no hubiera sido posible.

A la empresa EMAPA SAN MARTÍN S.A., por las facilidades brindadas al suscrito en la realización de este trabajo.

EL AUTOR

Declaratoria de autenticidad

Yo, **PATRICK NEIL PINEDO TORRES**, identificado con DNI N° 46383025, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada **“La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de morales, periodo enero a junio 2016.”**.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Tarapoto, setiembre 2016.



Patrick Neil Pinedo Torres
DNI: 46383025

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de morales, periodo enero a junio 2016.”, con la finalidad de optar el título de Maestra en Gestión Pública.

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los resultados obtenidos.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

Índice

Dictamen de la Sustentación de Tesis.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación del estudio.....	26
1.6. Hipótesis	27
1.7. Objetivos.....	27
II. MÉTODO	28
2.1. Diseño de estudio.....	28
2.2. Variables – Operacionalización.....	28
2.3. Población y muestra.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
2.5. Métodos de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	33

III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42

ANEXOS

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Índice de Confiabilidad

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Formulario de Autorización para la Publicación Electrónica de la tesis

Informe de Originalidad

Acta de aprobación de originalidad de tesis

Autorización de la versión final del trabajo de investigación

Evidencias fotográficas

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización variables.....	28
Tabla 2. Calidad de servicio	34
Tabla 3. Satisfacción de los usuarios.....	35
Tabla 4. Prueba de correlación de la calidad de vida en la satisfacción.....	36

Índice de figuras

Figura 1. calidad de servicio.....	35
figura 2. Satisfaccion de los usuarios	36

RESUMEN

La presente investigación titulada “La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016”, tuvo como objetivo general establecer de qué manera influye la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a junio 2016. Se aplicó en la investigación un diseño descriptivo correlaciona, de corte transversal, la cual se determinó la población que estaría conformada por los usuarios del distrito de Morales parte alta, que cuenten con el servicio de agua potable, para ello se aplicó instrumentos de recolección de datos la cual fue por una encuesta para ambas variables, finalmente llegando así que la calidad de servicio con una calificación más elevada fue de un 52% baja, mientras que la satisfacción a los usuarios se obtuvo baja en un 61%, solo un 32% marcaron como media y mientras que solo un 7% un alta. De tal manera que se pudo observar que si existe una relación positiva entre ambas variables, pues el valor “sig” bilateral obtenido (0.000) es menor a 0.050. Así mismo, ya que el coeficiente de correlación (valor “r”) es de 0.631, la calificación para dicha correlación es de una positiva considerable.

Palabras claves: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT

The present investigation entitled "The quality of the drinking water service of EMAPA SAN MARTÍN S.A. and its influence on the satisfaction of users in the upper sector of the Morales district, from January to June 2016 ", had as its general objective to establish how the quality of the drinking water service of EMAPA SAN MARTÍN SA affects the satisfaction of users of the upper sector of the district of Morales, period January to June 2016. A cross-sectional, descriptive, corrective design was applied in the investigation, which determined the population that would be comprised of the users of the upper part of Morales district. that have potable water service, for this purpose data collection instruments were applied which was for a survey for both variables, finally arriving so that the quality of service with a higher rating was 52% low, while the satisfaction to the users was obtained low in 61%, only 32% marked as average and while only 7% a high. In such a way, that it could be observed that if there is a positive relationship between both variables, then the bilateral "sig" value obtained (0.000) is less than 0.050. Also, since the correlation coefficient ("r" value) is 0.631, the rating for this correlation is a considerable positive one.

Key words: Quality of service and satisfaction of users.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2015), se estima que en América Latina, pueden estar proporcionándose servicios de agua potable y saneamiento con déficits importantes de calidad a aproximadamente 370.000.000 de habitantes. En esta cifra se incluyen los 185.000.000 de personas que residen en concentraciones de menos de 300.000 habitantes, los 114.000.000 de personas que componen la población rural, y los 71.000.000 de personas que residen en viviendas precarias e informales en los centros urbanos de más de 300.000 habitantes y que cuentan con servicios de mala calidad –esta última cifra equivale al 24% de la población que reside en ese tipo de viviendas en dichos centros urbanos (Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos, 2012).

En el Perú, la realidad sobre la insatisfacción del usuario respecto a la calidad del servicio brindado por las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), representa un problema constante dentro de nuestra sociedad peruana, la cual exige el cumplimiento de un derecho que le es consustancial a su condición de ser humano, tal como lo es el derecho a la prestación efectiva del servicio de agua potable, como expresión directa de un deber del Estado de procurar mejores condiciones de vida a sus ciudadanos.

Sin embargo, este deber no es bien asumido por la Administración Pública y prueba de ello se demuestra a partir de las evaluaciones que periódicamente se efectúan a las EPS a nivel nacional, por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), perteneciente al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Así tenemos que de los resultados obtenidos a través del Informe de Gobernabilidad y Gobernanza al año 2014. El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS, 2014) se tiene que del total de 49 Empresas Prestadora de Servicios de Saneamiento a nivel nacional, solo 19 (38.8%) superan un nivel de Satisfacción del Cliente de 70%, 18 EPS (36.7%) restantes se encuentran en un nivel de satisfacción regular y 12 EPS (24.5%) registran un porcentaje de satisfacción de los servicios brindados por las EPS menor del 50%, dentro de los cuales, la empresa EMAPA SAN MARTÍN S.A. se ubica en el segundo

grupo, evidenciando grados de insatisfacción por gran parte de la población usuaria del servicio de agua potable.

De otro lado, de los últimos resultados obtenidos al primer trimestre del año 2016, se tiene que respecto al indicador denominado Nivel General de Satisfacción del Cliente, se tiene que la EPS EMAPA SAN MARTIN S.A. obtuvo solo un promedio ponderado de 38.48% de aprobación, lo que denota una muy baja aceptación de los usuarios sobre la calidad del servicio otorgada por la EPS, respecto a la prestación de sus servicios. EMAPA SAN MARTIN S.A. (2016)

Tales cifras se ven traducidas en el descontento por gran parte de la población, quien cada vez demuestra una percepción más negativa sobre el servicio de agua potable y muestra menos expectativas sobre la mejora del servicio. Es en virtud a tales resultados, que la presente investigación se encuentra orientada a establecer en qué medida la calidad del servicio prestado por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A., incide en el nivel de satisfacción de sus usuarios de agua potable, específicamente a los que se encuentran ubicados en el Sector Parte Alta del distrito de Morales, el cual se encuentra bajo el ámbito de administración de EMAPA SAN MARTÍN S.A., el cual se ha mostrado más vulnerada en estos últimos meses.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Pérez, G. (2011), en su tesis “La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transportes “Flota Pelileo” (tesis de pregrado). Desarrollado en la Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. La presente investigación tuvo como objetivo general desarrollar estrategias de calidad del servicio para mejorar la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Transportes Flota Pelileo. De tal manera que el autor consideró una muestra de 277 clientes. Además aplicó una investigación exploratorio para ello consideró una encuesta como instrumento para su recolección de datos. De tal manera que el autor concluyó que los usuarios encuestados mencionan que involucran a las unidades de la flota útil Pelileo, dan seguridad sin embargo no cien por ciento, a la luz del hecho de que hay muy poca distinción con las unidades de las diferentes cooperativas, ya que algunas personas no se sienten a salvo de la administración por algunas razones uno de ellos por los percances que existen hoy en día.

Velasco, V. (2011), en su tesis “La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Clientes del Comisariato FECOS de la ciudad de Salcedo” (tesis de pregrado). Realizado en la Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Tuvo como objetivo general determinar si la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes del Comisariato FECOS de la ciudad de Salcedo. El autor determinó una muestra de 172 clientes entre interno y externo. El investigador aplicó una investigación exploratorio de tal manera que consideró instrumentos para su recolección de datos por medio de una encuesta y observación. Finalmente el autor concluyó que el presente examen demuestra que la parte más grande de los clientes de los mantenedores dicen que la administración dio por Fecos no es de valor, además nos demuestra que los compradores están solicitando progresivamente en cuanto a sus gustos e inclinaciones y tienen todas las necesidades caracterizadas por el consumidor; También se confirma que los clientes no están contentos con los artículos y las administraciones ofrecidos por el custodio Fecos, en el mundo globalizado y agresivo en el que vivimos hoy, donde el cliente es el gobernante, es fundamental para conseguir que nuestros clientes satisfechos, cuando un el cliente ha encontrado lo que una administración decente disponible no tiene más motivación para trasladarse a otro mercado.

Usulle, M. (2013), en su tesis “La calidad de los servicios y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la “Corporación de Desarrollo Social y Financiero Pakarimuy” (tesis de pregrado). Realizado en la Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Tuvo como objetivo principal determinar de qué manera incide la inadecuada Calidad del Servicio en la satisfacción del Cliente de la “Corporación de Desarrollo y Social Financiero Pakarimuy”. Ya que el autor consideró una muestra de 238 clientes. Además el investigador aplicó una investigación exploratoria considerando una entrevista y observación para su dicha recolección de datos. Gracias a ello el autor concluyó que a través de las críticas no se notó que los trabajadores no conseguir perpetuo preparación, y si no hay ayuda del personal completamente por diferentes razones. El cuadro que el provechoso tiene para los clientes interiores y exteriores es grande, que se debe dirigir para hacerla grande, en la tierra del beneficio del cliente dentro del establecimiento.

Nacional

García, L. (2011), en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Ripley S.A. – Agencia Mall aventura Plaza, Trujillo, año 2011” (tesis de pregrado). Realizado en la Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú. Tuvo como objetivo general determinar cómo influyen los factores de calidad de servicios en el grado de satisfacción de los clientes del Banco Ripley S.A. el investigador aplicó una muestra de 210 clientes. El autor aplicó una investigación aplicada, además el autor consideró instrumentos para su recolección de datos por medio de una encuesta. De tal manera que el autor concluyó que existe por parte de todos los factores importantes de la satisfacción al cliente, de tal manera que en forma individual es significativo a un 99% de confianza, por lo tanto, el autor concluyó que la calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción de los clientes del Banco Ripley.

Ñahuirima, Y. (2015), en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015” (tesis de pregrado). Realizado en la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las pollerías del distrito y provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015. De tal manera que el investigador consideró una muestra de 348 clientes, para ello el autor aplicó una investigación de tipo no experimental, consideró instrumentos para su recolección de datos por medio de un cuestionario de preguntas. Finalmente el investigador concluyó que la estima p ($SIG = .000$) no es tanto como el nivel de la enorme. 05 , posteriormente hay una confirmación medible adecuada para reconocer la especulación de que la relación es válida. De la misma manera, el coeficiente de relación de Rho Spearman es 0841 , lo que implica que hay una alta conexión positiva. También se puede certificar con un nivel de certeza 99% que existe una conexión crítica entre los factores naturaleza de la administración y fidelización de los consumidores de las agrícolas de la región de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015.

Velarde, C. y Medina, D. (2016), en su tesis “Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016” (tesis de pregrado). Realizado en la Universidad

Peruana Unión. Lima – Perú. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del centro de aplicación de Productos Unión, durante el año 2016. Consideró una muestra por 279 clientes. Además el autor aplicó una investigación descriptiva – correlacional, de tal modo que el investigador consideró instrumento para su recolección de datos por medio de una encuesta. Finalmente el investigador concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente, mediante p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05), lo cual se asevera en otros trabajos de investigación de diferentes sectores y países. Asimismo se determinó que la percepción que tienen los clientes respecto a la calidad servicio, es regular aceptable en un 44,1%.

Local

Sánchez, K. (2010), en su tesis “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010” (tesis de posgrado). Realizado en la Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Tuvo como objetivo principal que fue determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de Salud de las microrredes de salud de Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. El autor determinó una población de 75 trabajadores en total. De tal manera que el investigador aplicó una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional, de corte transversal. De tal manera que el autor consideró instrumento para su dicha recolección de datos por medio de un cuestionario de tipo Likert. Finalmente el autor llegó a concluir que los resultados demuestran que hay una asociación inmediata con la prueba de Chi-Square siendo la probabilidad de 0,0277 bajo 0,05 entre la atmósfera jerárquica y el cumplimiento de la actividad, es decir, mejor ambiente autoritario más alto el nivel de realización de la ocupación en las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.

Altamirano, N. y Sánchez, J. (2012), en su tesis “Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto- diciembre 2011” (tesis de pregrado). Realizado en la Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor del Servicio de Hospitalización Medicina. Hospital II-2 MINSA

Tarapoto. AGOSTO – DICIEMBRE 2011. Su población estuvo conformada por 7 profesionales. Además aplicó una investigación tipo cuantitativo con un enfoque cualitativo. Además aplicó una entrevista para su dicha recolección de datos. El investigador concluyó que existe una relación inmediata entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del cliente adulto más experimentado, es el estado de mayor calidad de la atención de enfermería será el cumplimiento de más experimentados clientes adultos en la administración de Receta.

Alarcón, G. y Sinarahua, R. (2015), en su tesis, “Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con la calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina en los hospitales II-2 MINSA y EsSalud - Tarapoto, agosto- diciembre 2015” (tesis de pregrado). Realizado en la Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre satisfacción laboral del personal de enfermería y calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina en los Hospitales II-2 MINSA y EsSalud -Tarapoto, Agosto - Diciembre 2015. Su muestra estuvo formada por 158 usuarios hospitalizados. De tal manera que su investigación es de tipo descriptivo correlacional, además consideró una encuesta como instrumento para su recolección de datos. El autor concluyó que no existe relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención cuidado al paciente, dado que son factores absolutamente autónomos, en otras palabras no están relacionados, a la luz del hecho de que al cruzar los dos factores los efectos secundarios de Chi-cuadrado e lanzan un nivel de enormidad de $p > 0,05$.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Calidad de servicio

Vargas y Quiñonez (2015, p. 15) La calidad de servicio es un término listo para adaptarse a implicaciones excepcionalmente diferentes. Para la situación que nos preocupa, es importante comprender la administración como la disposición de las ventajas de adorno de una naturaleza cuantitativa o subjetiva que va con la ventaja principal, que a partir de ahora se compone de un artículo o una administración.

Asimismo, Cruz (2013, p. 23) infiere que es un hábito desarrollado que suelen aplicarse dentro de una organización, con el fin de interpretar las necesidades de los clientes a través de un servicio de forma accesible, brindando seguridad confiabilidad.

Por otro lado, Daniel (2006, p. 45) da a conocer que la calidad de servicio es el nivel de satisfacción que incurre el cliente; dando a conocer que las expectativas fueron superadas. Asimismo, a través de ello se llega a interpretar cabalmente y como también crear nuevas posibilidades para en mayor emprendimiento.

La calidad de servicio está estrechamente relacionada con los valores y virtudes de las personas que integran una organización con el fin de que estas satisfagan las necesidades que imponen los clientes (Vargas & Aldana, 2014, p. 21).

Vargas y Aldana (2011, p. 17). Conjunto de actividades que se regulan en consecuencia a los actos de los trabajadores al disponer el servicio al cliente. Asimismo, la presente impone una serie de procesos.

La calidad de servicio es un componente de una organización frente a los trabajos operativos que se realizan en un determinado tiempo. Asimismo, también involucra la participación del grupo para obtener una mayor productividad (Vargas y Aldana, 2007, p. 27).

Flores (2011, p. 33) sostiene que es representado por un sentido muy amplio, la misma que está estrechamente ligado por el servicio que brinda incorporando los aspectos como son los requisitos de los clientes frente a una actividad de venta.

Calidad Técnica: El cliente estima en el intercambio, el efecto secundario especializado del procedimiento, en otras palabras, qué consigue. Se puede medir de una manera bastante objetivo.

Calidad Funcional: Es el juicio del comprador sobre la prevalencia o brillantez general del artículo o administración. En la naturaleza de la administración, toma la importancia excepcional cómo crea y cómo se consigue el procedimiento de la generación y no exactamente qué se consigue.

Vargas y Quiñonez (2015, p. 41) supeditado al cumplimiento de cada una de las necesidades focalizadas, hay tres tipos de valor, como indica la visión del cliente del cumplimiento de cada uno de ellos.

Calidad Requerida: Nivel de cumplimiento de las especificaciones del servicio.

Calidad Esperada: Satisfacción de los aspectos no especificados o implícitos.

Calidad Subyacente: Relacionada con la satisfacción de las expectativas no explícitas que todo cliente tiene.

Hochsman (2014, p. 29), menciona que es una metodología que las asociaciones privadas, abiertas y sociales se actualicen para garantizar el pleno cumplimiento de sus clientes, tanto interiores como exteriores, este cumplimiento es fundamental para que los clientes sigan devorando el objeto o administración ofrecido y no sólo eso, para prescribir a clientes diferentes. Muchas organizaciones no priman este territorio y por lo tanto pierden una gran cantidad de sus clientes por lo que deberían poner recursos en costosos esfuerzos de promoción.

García (2012, p. 53), menciona que la calidad de servicio es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio, además es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existía entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.

Villa (2014, p. 26), menciona que la calidad de los servicios Es subjetiva, siendo identificado específicamente con lo que el cliente ve, es el juicio que el cliente hace en la magnificencia o la prevalencia de la administración consiguió. A lo largo de estas líneas el nivel de naturaleza de las administraciones se basará en una parte del límite de la asociación que le da a la administración conocer y comprender las necesidades del cliente y luego de nuevo del esfuerzo y la competencia con que el el procedimiento se hace y es en ese FSE a y productividad donde la naturaleza de las administraciones habita. Esto que parece ser tan fácil de descubrir no es una cosa simple. Posteriormente a la ruptura de este binomio nivel de calidad de cumplimiento, logramos el acuerdo de obtener un puntero por métodos para la técnica SERVQUAL, que nos permite conocer los propósitos imponentes y sólidos de la asociación y a lo largo de estas líneas para diseñar y construir una metodología que permita lograr la naturaleza agregada de las administraciones

Evaluación de la calidad de servicio

Vargas y Quiñonez (2015, p. 37), mencionan que la evaluación de la calidad de servicio se da a través del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio que fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en (1988) cuya razón de existir es mejorar la naturaleza de la administración ofrecida por una asociación. Utiliza un tipo de encuesta que evalúa la naturaleza de la administración a través de cinco mediciones:

fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Se compone de una escala de reacción diferente destinada a comprender los deseos del cliente para una administración. Permite para determinar, no obstante, es además un instrumento del cambio y de la examinación con diversas asociaciones. La cual se puede evidenciar las funciones de las dimensiones con sus respectivos indicadores:

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
 - Promesa: Es cuando una persona se obliga o se compromete a realizar, ya sea por voluntad propia o como respuestas a otros favores recibidos.
 - Eficiencia: Implica la capacidad de tener algo o alguien para obtener un resultado. El pensamiento es de la misma manera que una regla general contrastada y la de la calidad o la acción.
 - Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

- **Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido
 - Confianza: Es la expectativa firme de que un hombre tiene un comentario, independientemente de si funciona seguramente, o que alguien más va como ella quiere.
 - Cortesía: Es una conducta humana de buena costumbre; es la utilización útil de buenos principios del comportamiento o de las maneras. Es una maravilla socialmente caracterizada y lo que se ve como susceptible en una cultura puede ser con regularidad completamente descortés o muy recientemente inusual en otro.
 - Habilidad: Hace referencia a las destrezas o facilidades para desarrollarse en alguna actividad y área, puede ser una tradición de la vida

- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
 - Comunicación: Es el movimiento consciente de intercambiar datos entre al menos dos miembros para transmitir u obtener implicaciones a través de un acuerdo mutuo de signos y estándares semánticos. Así como por

ejemplo la buena comunicación hacia un cliente con la finalidad de tener una buena transmisión de temas.

- **Agilidad:** Es la habilidad de cambiar la posición del cuerpo de manera eficaz. Requiere la integración de habilidades referidas a movimientos individuales usando una combinación de equilibrio, coordinación, velocidad, reflejos, fuerza y resistencia.
- **Disposición:** Es una de las facultades del término que la mayoría de los trabajadores es lo que comunica la organización de algo sólidamente con la misión de lograr un objetivo.

- **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
 - **Atención:** Se comprende como aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.
 - **Necesidades:** Es lo fundamental vivir en una condición de pleno bienestar. Es fácil concluir que las empresas deberían cubrir las necesidades de los consumidores o usuarios, si bien pasar a la práctica, es decir, encontrar una manera efectiva de hacerlo, requiere aplicar estrategias adaptadas a cada organización.
 - **Comprensión:** Es la aptitud o astucia para alcanzar un entendimiento de las cosas.

- **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
 - **Instalaciones:** Son el conjunto de redes y equipos fijos que permiten el suministro y operación de los servicios que ayudan a los edificios a cumplir las funciones para las que han sido diseñados.
 - **Empleados:** Es la Persona, que generalmente precisa de cierta cualificación, que realiza una actividad laboral por cuenta de un particular, una empresa o el Estado y por la que recibe una contraprestación económica.
 - **Materiales:** Los elementos del conjunto pueden tener naturaleza real (tangibles), naturaleza virtual o ser totalmente abstractos.

Satisfacción de los clientes

Según Salinas (2011, p. 39) es un término que se utiliza con frecuencia en marketing. Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente. De tal manera que está ligada a la Resolución de consejo directivo del artículo 47° del Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, aprobado por Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, dispone que la SUNASS debe desarrollar, entre otras, la función de evaluar la gestión de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento con la finalidad de satisfacer las necesidades primarias de los usuarios o clientes.

Asimismo, Darder (2009, p. 51) es la sensación que determina un cliente con respecto al servicio o producto que esta recurre, la misma que determina a través de ello el cumplimiento de las demandas y expectativas.

Satisfacción del cliente que experimenta en relación al servicio que esta recurre; de tal forma las expectativas presentados son cumplidas al momento de adquirirlo (Rodríguez 2017, p.56).

Por otro lado, Guardoño (2011, p. 67) es un reto que determina la lealtad del cliente frente al nivel competitividad de los negocios que ejercen la misma actividad económica. Asimismo, está orientado por los esfuerzos de los empleados.

Categorías principales de la Satisfacción del cliente.

Según el autor Denove y Power (2006, p. 4) da a conocer tres categorías subjetivas para determinación la satisfacción del cliente dentro de un negocio:

- La calidad objetiva del servicio prestado.
- La experiencia subjetiva que el cliente tiene de la prestación del servicio.
- El proceso de prestación del servicio.

Evaluación para la satisfacción de los clientes

Salinas (2011, p. 55) El Sistema de Indicadores de Gestión de las EPS tiene como finalidad (i) permitir una adecuada evaluación de la calidad de los servicios de saneamiento y de la gestión empresarial de las EPS, (ii) disponer de información confiable y oportuna para la toma de decisiones, y (iii) permitir efectuar un análisis integral de la situación de las EPS en comparación con empresas similares. De tal modo que a continuación se podrá evidenciar las dimensiones e indicadores de estudio:

- **Calidad de la prestación de servicios:** Muestra el porcentaje de las muestras recolectadas para determinar la concentración del cloro residual que se encuentra dentro de los límites permisibles. Con el propósito de que permite identificar aquellas Empresas Prestadoras que presentan muestras con niveles de cloro que están por debajo de los límites permisibles, y por lo tanto, presentan dificultades en su proceso de desinfección del agua potable. Con una Interpretación, mientras más bajo es este indicador, una mayor proporción de la población estaría siendo abastecida por agua potable con un inadecuado proceso de desinfección, lo cual influye en la satisfacción que tienen los usuarios por los servicios brindados (p. 57).
 - Continuidad: Es el promedio ponderado del número de horas de servicio de agua potable que la Empresa prestadora brinda al usuario. Este indicador varía entre 0 y 24 horas.
 - Densidad e reclamos: Muestra la magnitud de los reclamos recibidos por la empresa prestadora, sean comerciales u operacionales, en relación a cada mil conexiones totales de agua potable que tiene la Empresa prestadora.
 - Tratamiento de aguas residuales: Este indicador permite identificar el nivel de tratamiento efectivo de las aguas servidas derivadas del servicio de alcantarillado sanitario que realiza cada EPS, detectando aquellas Empresas Prestadoras que tienen una proporción baja de tratamiento de aguas residuales, con la finalidad de priorizar las acciones para reducir el impacto negativo que producen en el medio ambiente.

- **Facturación:**
 - Facturación media: Es el monto facturado promedio por cada vivienda que tiene el servicio de agua potable.
 - Consumo unitario medio: Es el volumen en litros consumido por cada habitante que tiene el servicio de agua potable y que es facturado bajo la modalidad de diferencia de lecturas.
 - Volumen facturado unitario: Es el volumen en litros facturado por la Empresa Prestadora, el cual es destinado a la población que cuenta con el

servicio de agua potable, ya sea mediante una conexión domiciliaria o mediante una pileta pública.

- **Acceso a los servicios**

- Cobertura de agua potable: Es la proporción de la población que habita en las zonas administradas por la Empresa Prestadora, que tiene acceso al servicio de agua potable, ya sea mediante una conexión domiciliaria o mediante una pileta pública.
- Cobertura de alcantarillado: Es la proporción de la población, que habita en las zonas administradas por la Empresa Prestadora, que tiene acceso al servicio de alcantarillado.

- **Eficiencia empresarial**

- Morosidad: Mide el nivel de las cuentas por cobrar comerciales netas, medido como el número de meses equivalentes de facturación, que, en promedio, los usuarios adeudan a la Empresa Prestadora.
- Micro medición: Es la proporción del total de conexiones de agua potable que tiene instalado un medidor operativo.

1.4. Formulación del problema

General

¿De qué manera influye la calidad del servicio de agua potable de EMAPA san Martín S.A. en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de morales, periodo enero a junio 2016?

Específicos

- ¿Cómo se encuentra la calidad de servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a Junio 2016?
- ¿Cómo se encuentra la satisfacción de los usuarios del agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a Junio 2016?

1.5. Justificación del estudio

Justificación por conveniencia

La presente investigación se realiza en función a la importancia que tiene realizar una evaluación de la calidad del servicio de agua potable ofrecido por la empresa EMAPA SAN MARTÍN S.A y nivel de satisfacción que este genera en los usuarios de la parte alta del distrito de Morales, quienes en los últimos tiempo se han visto vulnerados con la prestación de este servicio a cargo de dicha entidad.

Justificación teórica

Esta investigación pretende evaluar la calidad del servicio de agua potable a la luz de Teorías como la planteada por Vargas, M.E. y Quiñonez, L.A. (2015) respecto a los niveles de satisfacción existentes, esto es, la percepción del usuario después de haber recibido el servicio, con relación a su expectativa.

Justificación práctica

Los resultados de esta investigación permitirán resolver el problema referido a la baja aceptación del servicio de agua potable por la EPS EMAPA SAN MARTÍN S.A.

Justificación social

La presente investigación resulta trascendente para la sociedad, por cuanto de los resultados obtenidos se podrá proporcionar herramientas a la empresa a cargo de la prestación de servicio de agua potable, que le permitan mejorar aquellas dimensiones en las cuales resulta necesario fortalecer la calidad de su servicio, el cual resulta fundamental dentro de la población.

Justificación metodológica

La presente investigación constituye un aporte metodológico, por cuanto permite trasladar los alcances del modelo SERVQUAL al campo de los servicios de saneamiento (agua potable), a fin de establecer la calidad del servicio en este campo.

1.6. Hipótesis

General

H_i: Existe influencia de la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a junio 2016.

H₀: No existe influencia de la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a junio 2016.

Específicos

H1: La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a junio 2016, es muy baja.

H2: La satisfacción de los usuarios del agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a junio 2016, es muy baja.

1.7. Objetivos

General

Establecer de qué manera influye la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016.

Específicos

- Determinar la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a junio 2016.
- Determinar la satisfacción de los usuarios del agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a Junio 2016.

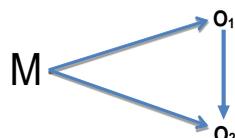
II. MÉTODO

2.1. Diseño de estudio

Según el planteamiento de **Hernández, Fernández y Baptista (2003)**, respecto al diseño de la investigación:

El esquema a seguir corresponde al Diseño Descriptivo correlacional, porque tiene como fin establecer la relación existente entre las variables propuestas y la manera en que influye una sobre la otra.

Dónde:



M : EMAPA SAN MARTÍN S.A.

O₁ : Calidad del Servicio de agua potable.

O₂ : Satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable.

2.2. Variables – Operacionalización

Identificación de las variables

Variable I: Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

Tabla 01. Operacionalización variable independiente.

Variable I	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio	La calidad de servicio es un término listo para adaptarse a implicaciones excepcionalmente diferentes. Vargas y Quiñonez (2015)	Para la evaluación de la variable calidad de servicio, se ha tenido en consideración el modelo SERVQUAL, pues los indicadores propuestos son una adaptación de la misma.	Elementos tangibles	Instalaciones	Ordinal
				Empleados	
				Materiales	
			Fiabilidad	Promesa	
				Eficiencia	
				Eficacia	
			Capacidad de respuesta	Confianza	
				Cortesía	
				Habilidad	
			Seguridad	Comunicación	
				Agilidad	
				Disposición	

			Empatía	Atención	
				Necesidades	
				Compresión	
Satisfacción	Es un término que se utiliza con frecuencia en marketing. Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente. De tal manera que está ligada a la Resolución de consejo directivo del artículo 47° del Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. Salinas (2011)	El Sistema de dimensiones e Indicadores de Gestión de las EPS tiene como finalidad, permitir una adecuada evaluación de la calidad de los servicios de saneamiento para la satisfacción del cliente.	Calidad de la prestación de servicios	Continuidad	Ordinal
				Densidad e reclamos	
				Tratamiento de aguas residuales	
			Facturación	Facturación media	
				Consumo unitario medio	
				Volumen facturado unitario	
			Acceso a los servicios	Cobertura de agua potable	
				Cobertura de alcantarillado	
			Eficiencia empresarial	Morosidad	
				Mirco medición	

2.3. Población y muestra

Población

Para el desarrollo del presente estudio, la población estuvo conformada por 1,196 usuarios del distrito de Morales parte alta, que cuenten con el servicio de agua potable.

Muestra

La muestra estuvo conformada por los usuarios que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación. Como se conoce el total de la población, la fórmula a emplear será la siguiente:

Cálculo de la muestra:

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

95%

Z = 1.96
E = 0.4
p = 0.95
q = 0.8
N = 1196

	3.842	*	0.76	*	1196	
n =	0.04	*	1195	+	2.92	
	3491.860736					69
	50.72					

Reemplazando los valores tenemos una muestra de 69 usuarios.

Criterios de Selección

- **Criterio de Inclusión.** - Usuarios del servicio de agua potable del distrito de Morales, que pertenezcan a la parte alta.
- **Criterio de Exclusión.** - Usuarios del servicio de agua potable del distrito de Morales, que no pertenezcan a la parte alta u otro sector.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación, se empleará la técnica la encuesta; siendo el instrumento a aplicar será un cuestionario para evaluar ambas variables de estudio.

El instrumento empleado en la variable calidad de servicio, presento como objetivo determinar la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016.

El instrumento fue adaptado de acuerdo al modelo SERVQUAL, la que estuvo conformado por 5 dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; las dimensiones estuvieron conformadas por 4 ítems para la primera dimensión, 5 ítems para la segunda, 4 la tercera, 4 ítems para los cuarta y finalmente 5 ítems para la quinta dimensión, haciendo un total de 22 ítems a ser evaluados en el instrumento aplicado.

La calidad de servicio, fue valorada en base a ítems, con puntajes entre 1 a 3 puntos, donde el puntaje 1 tenía un calificativo de Baja, puntaje 2 calificativo de Media, puntaje 3 con calificativo de alta.

ESCALA	INTERVALO		
Baja	(22 – 51)		
Media	(52 – 81)		
Alta	(82 – 111)		
		Dimensiones	Ítems
		Elementos tangibles	Del 01 al 04
		Fiabilidad	Del 05 al 09
		Capacidad de respuesta	Del 10 al 13
		Seguridad	Del 14 al 17
		Empatía	Del 18 al 22
			Valoración
			Puntaje 1 calificativo baja.
			Puntaje 3 calificativo alta.

El instrumento empleado en la variable satisfacción, presento como objetivo determinar la satisfacción de los usuarios del agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a junio 2016.

El instrumento estuvo conformado por 4 dimensiones; calidad de la prestación de servicios, facturación, acceso a los servicios y eficiencia empresarial; las dimensiones estuvieron conformadas por 3 ítems para la primera dimensión, 3 ítems para la segunda, 2 la tercera y 2 ítems para la cuarta dimensión, haciendo un total de 10 ítems a ser evaluados en el instrumento aplicado.

La satisfacción, fue valorada en base a ítems, con puntajes entre 1 a 3 puntos, donde el puntaje 1 tenía un calificativo de Baja, puntaje 2 calificativo de Media, puntaje 3 con calificativo de alta.

ESCALA	INTERVALO
Baja	(10 – 23)
Media	(24 – 37)
Alta	(38 – 50)

DIMENSIONES	ÍTEMS	VALORACIÓN
Elementos tangibles	Del 01 al 03	Puntaje 1 calificativo
Fiabilidad	Del 04 al 06	baja.
Capacidad de respuesta	Del 07 al 08	Puntaje 3 calificativo
Seguridad	Del 09 al 10	alta.

Validación

La validación de los instrumentos correspondiente a la variable se llevará a cabo mediante una evaluación realizada por tres jueces expertos en la materia o tema tratado dentro de la investigación, los mismos que darán validez al contenido por medio de una firma de aceptación.

Confiabilidad

La confiabilidad de los cuestionarios se llevó a cabo mediante una prueba piloto a 69 usuarios del distrito de Morales parte alta, que cuenten con el servicio de agua potable, por medio de la prueba estadística de alfa de Cronbach, obteniendo como resultado que para el instrumento de la variable I fue de 0,929 y para el segundo instrumento se obtuvo 0,947, lo cual hacen notar que ambos instrumentos son confiables por lo tanto fueron aplicados en la investigación.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se recurrirá a herramientas ofimáticas como el Microsoft Excel y SPSS, con los cuales se procesará la información obtenida en la aplicación de los instrumentos. Además, para establecer de qué manera influye la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a Junio 2016., se procederá a utilizar la prueba del alfa de Cronbach.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación está diseñada a la estructura aprobada por la Universidad Cesar Vallejo y considerando el código de ética, ya que se guardara absoluta reserva a los participantes en la encuesta. Así mismo la información obtenida por los encuestados fue tratada con total confidencialidad, sólo siendo usados para esta investigación. Por otro lado, la información obtenida de libros, revistas, entre otros, se encuentra debidamente citada con el autor respectivo, bajo los parámetros establecidos por las normas APA.

III. RESULTADOS

3.1. Determinar la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A., del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016.

Tabla 02. Calidad de servicio

	Valoración		f	%
	Lim. Inferior	Lim. Superior		
Baja	(22 - 51)		36	52%
Media	(52 - 81)		27	39%
Alta	(82 - 111)		6	9%
Total			69	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios

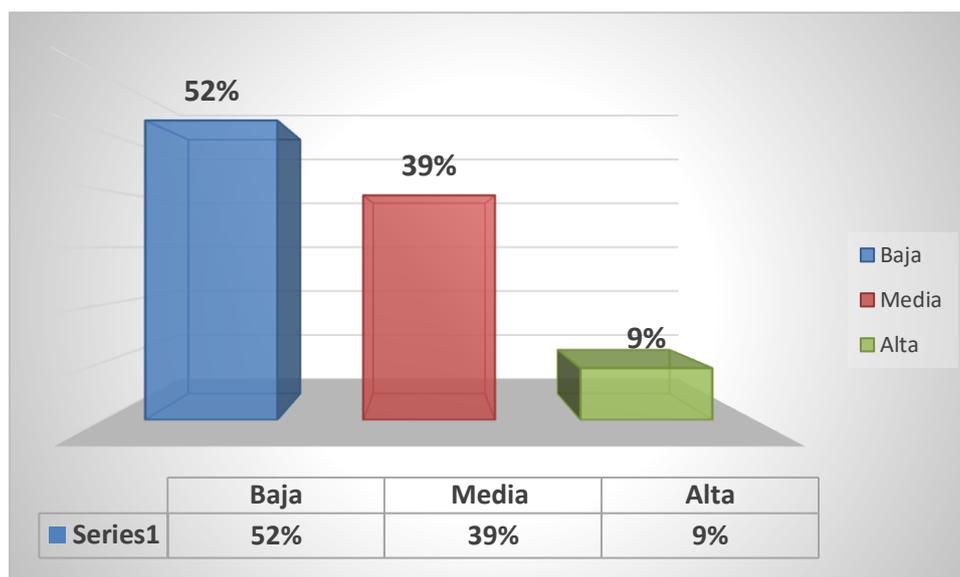


Figura 1. Calidad de servicio

Fuente: Tabla 02.

Interpretación:

Como se puede observar tanto en la tabla 2 y gráfico nos evidencia que la calidad de servicio está muy baja en un 52%, mientras que solo el 39% determinaron media y solo algunos el 9% alta, estos resultados se debe a que los usuarios no reciben por parte la empresa una buena calidad de servicio como por ejemplo no existe tanto apoyo de los empleados hacia sus clientes para resolver algún problema o duda, entre otros. De tal manera esto genera una mala calificación por parte los usuarios hacia la empresa EMAPA SAN MARTÍN S.A.

3.2. Determinar la satisfacción de los usuarios del agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016.

Tabla 03. Satisfacción de los usuarios

Valoración				
	Lim. Inferior	Lim. Superior	f	%
Baja	(10	- 23)	42	61%
Media	(24	- 37)	22	32%
Alta	(38	- 50)	5	7%
Total			69	100%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios.

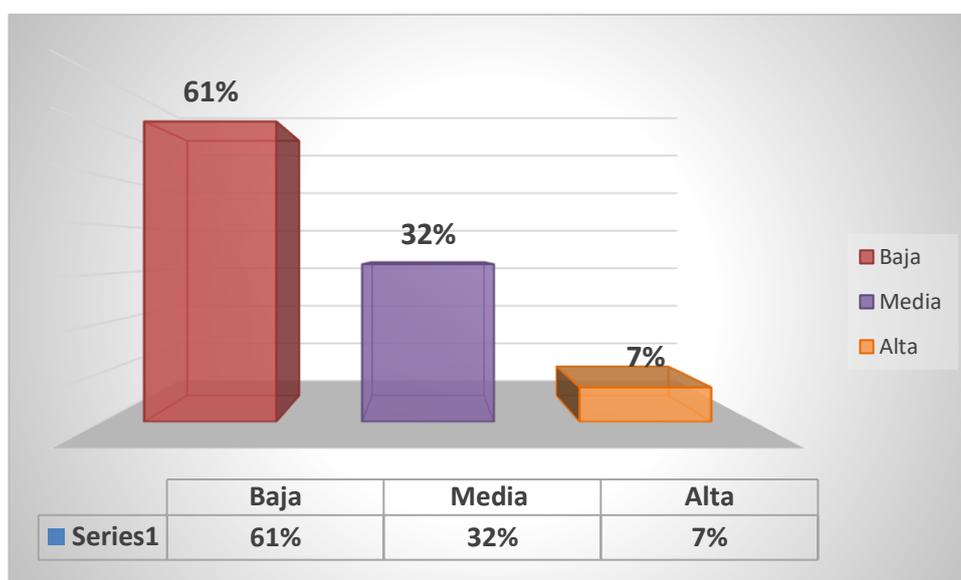


Figura 2. Satisfacción de los usuarios.

Fuente: Tabla 03.

Interpretación:

Tanto en la tabla 3 y gráfico 2 se evidencia los resultados obtenidos gracias a los usuarios encuestados que la satisfacción de los usuarios esta baja en un 61%, solo un 32% marcaron como media y mientras que solo un 7% un alta. Esto se debe a que la empresa no está cumpliendo con las necesidades de sus clientes, esto generando una insatisfacción mayor de los usuarios hacia la empresa EMAPA SAN MARTÍN.

3.3. Establecer de qué manera influye la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016.

Una vez efectuada el análisis de las tabulaciones de cada variable, se procedió a establecer la relación existente a nivel de variables, por lo que se realizó una prueba Rho-Spearman y posterior a ello se determinó la existencia de una relación a través de una prueba estadística, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 04: Prueba de correlación de la calidad de vida en la satisfacción

		Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,631**
	Calidad de servicio		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	69	69
	Satisfacción		
	Coeficiente de correlación	,631**	1,000
Satisfacción	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	69	69

Interpretación

De acuerdo a la tabla 4 se puede evidenciar que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, pues el valor “sig” bilateral obtenido (0.000) es menor a 0.050. Así mismo, ya que el coeficiente de correlación (valor “r”) es de 0.631, la calificación para dicha correlación es de una positiva considerable. Estos resultados evidencian que la calidad del servicio, según los resultados obtenidos de los 69 usuarios estudiados (Usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A. del sector parte alta del distrito de Morales), varía en relación a la calidad de servicio entre la empresa, y la satisfacción de los usuarios en beneficio. Es decir, que mientras mejor sea calidad del servicio de agua potable que brinda EMAPA SAN MARTÍN S.A, mayor será la satisfacción de los usuarios de la parte alta del distrito de Morales.

Coefficiente de determinación

$r = 0.631$ (Coeficiente de correlación)

$r^2 = 0.398$ (Coeficiente de determinación)

$r^2 = 39.8\%$ (en términos porcentuales)

Interpretación

Los resultados que se muestran respecto al coeficiente de determinación, dan a conocer que la calidad del servicio de la empresa EMAPA SAN MARTÍN S.A. influye en un 39.8% en la satisfacción de los usuarios del distrito de morales, mientras que la diferencia está influenciada por otros factores.

IV. DISCUSIÓN

La satisfacción y la calidad de servicio en los clientes, usuarios es de suma importancia ya que de ellos depende mejorar la calidad de vida empresarial o institucional, en el caso del servicio de agua potable es más que importante porque es algo cotidiano para la vida humana, es por ello que las personas lo que buscan es que les sea satisfactorio el servicio de agua potable para sus viviendas.

En lo que respecta para nuestro objetivo general para establecer de qué manera influye la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016. Se aplicó un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 69 usuarios, tomando la teoría de Vargas y Quiñonez (2015), se obtuvo los resultados que si existe una relación positiva entre ambas variables, pues el valor “sig” bilateral obtenido (0.000) es menor a 0.050. Así mismo, ya que el coeficiente de correlación (valor “r”) es de 0.631, la calificación para dicha correlación es de una positiva considerable. Estos resultados evidencian que la calidad del servicio, según los resultados obtenidos de 69 usuarios estudiados (Usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A. del sector parte alta del distrito de Morales), varía en relación a la calidad de servicio entre la empresa, y la satisfacción de los usuarios en beneficio. Gracias a ello se puede relacionar con el trabajo de Velarde, C.W. y Medina, D.J. (2016) quien concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente, mediante p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05), lo cual se asevera en otros trabajos de investigación de diferentes sectores y países.

De tal manera es que en la presente investigación se trabajó con dos objetivos específicos la cual primera fue para determinar la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016, se aplicó un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 69 usuarios, tomando la teoría de Vargas y Quiñonez (2015), se obtuvo los resultados que la calidad de servicio se encuentra en una calificación baja del 52% mientras que solo el 39% determinaron media y solo algunos el 9% alta, estos resultados se debe a que los usuarios no reciben por parte la empresa una buena calidad de servicio como por ejemplo no existe tanto apoyo de los empleados hacia sus clientes para resolver algún problema o duda, entre otros. Gracias a estos resultados tiene una relación con

el trabajo de Velasco, V.R. (2011), ya que concluyó que los clientes no están contentos con los artículos y las administraciones ofrecidos por la empresa, ya que esto genera una calificación muy baja.

Mientras que para nuestro segundo objetivo específico para determinar la satisfacción de los usuarios del agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016, se aplicó un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 69 usuarios, tomando la teoría de Salinas, S. (2011) se evidencio los resultados obtenidos gracias a los usuarios encuestados que la satisfacción de los usuarios esta baja en un 61%, solo un 32% marcaron como media y mientras que solo un 7% un alta. Esto se debe a que la empresa no está cumpliendo con las necesidades de sus clientes, esto generando una insatisfacción mayor de los usuarios hacia la empresa EMAPA SAN MARTÍN. Estos resultados obtenidos tienen una relación con el trabajo de Pérez, G.A. (2011) ya que concluyó que los clientes no se sienten satisfechos ya que no se sienten a salvo de la administración por algunas razones ya que existen percances que existen hoy en día.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se determinó la calidad de servicio está muy baja en un 52%, mientras que solo el 39% determinaron media y solo algunos el 9% alta, estos resultados se debe a que los usuarios no reciben por parte la empresa una buena calidad de servicio como por ejemplo no existe tanto apoyo de los empleados hacia sus clientes para resolver algún problema o duda y que no reciben buena calidad de servicio por parte los empleados de la empresa SAN MARTÍN S.A. Además se concluye aceptando la hipótesis específica 1, la misma que afirma que la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a Junio 2016, es muy baja.
- 5.2. Se determinó la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable de la empresa EMAPA SAN MARTIN S.A., la misma que se encuentra baja en un 61%, solo un 32% como media y mientras que solo un 7% un alta. Estos resultados se deben a que la empresa no está cumpliendo con las necesidades de sus clientes, esto generando una insatisfacción mayor de los usuarios hacia la empresa. Por lo que también se concluye aceptando la hipótesis específica 2, la misma que menciona que: la satisfacción de los usuarios del agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a Junio 2016, es muy baja.
- 5.3. Se estableció la manera en la que influye la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a Junio 2016. Se evidencio que si existe una relación positiva entre ambas variables, pues el valor “sig” bilateral obtenido (0.000) es menor a 0.050. Así mismo, ya que el coeficiente de correlación (valor “r”) es de 0.631, la calificación para dicha correlación es de una positiva considerable. Estos resultados conllevaron a concluir también que se acepta la hipótesis de investigación, la cual menciona que existe influencia de la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a Junio 2016.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se sugiere al director de la empresa EMAPA SAN MARTÍN S.A., medir permanentemente la calidad de servicio de agua potable que brinda a sus clientes ya que se encontró resultados que el servicio que brinda la empresa por parte sus empleados están muy bajos.

- 6.2. Se recomienda al Gerente y Director de la empresa EMAPA SAN MARTÍN S.A., realizar mediciones continuas de la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable para así poder mejorar ciertos aspectos, por el mismo hecho que se evidencio de acuerdo al estudio realizado una satisfacción muy baja por parte sus usuarios.

- 6.3. Finalmente se recomienda a futuros investigadores a abordar similar problemática que se ha desarrollado en la investigación, ya que contribuirá de una manera en la búsqueda de nuevas alternativas de solución para que sea de utilidad a la institución en mención o a otras instituciones públicas de la región a que puedan tener una calidad de servicio y con ello generar satisfacción en el usuario.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón, G. y Sinarahua, R. (2015) “Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con la calidad del cuidado al usuario en el servicio de medicina en los hospitales II-2 minsa y EsSalud - Tarapoto, agosto- diciembre 2015” (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Recuperado de:

http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/1023/1/Gaby%20Mirian%20Alarc%C3%B3n%20Adrianz%C3%A9n_Rita%20Ang%C3%A9lica%20Sinarahua%20Sinarahua.pdf

Altamirano, N. y Sánchez, J. (2012) “Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital ii-2 minsa Tarapoto. Agosto- diciembre 2011” (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Recuperado de: http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/299/1/Nancy%20Altamirano%20Requejo_J%C3%A9ssica%20Christine%20Ch%C3%A1vez%20S%C3%A1nchez.pdf

Banco Interamericano de Desarrollo (2015). El futuro de los servicios de agua y saneamiento en América Latina. Recuperado el 2018 de 03 de 26, de http://scioteca.caf.com:8080/xmluiprod/bitstream/handle/123456789/798/EI%20Futuro%20de%20los%20Servicios%20de%20AyS%20en%20AL%20%28Documento%20para%20Discusi%C3%B3n%29_Actualizada.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz, I. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. Pilar de Gestión Empresarial. Recuperado el 2018 de 03 de 26, de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Daniel, T. (2006) Excelecia en Servicio. Primera Edición – Liderazgo 21. Recuperado el 2018 de 03 de 26, de http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

Darder, P. P. (2009). Métodos para medir la satisfacción del cliente. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

- Denove, C., y Power, J. (2006) La satisfacción del cliente. Editorial: Portfolio ISBN: 1591841097 Recuperad el 2018 de 03 de 2016, de http://www.administracion.yolasite.com/resources/La_satisfaccion_del_cliente.pdf
- Emapa San Martin S.A. (2016). Denominación, Objeto, Domicilio, Duración, Ámbito de Responsabilidad y Naturaleza Jurídica. Estatuto de Emapa San Martin S.A. Recuperado el 2018 de 03 de 26, de <http://emapasanmartin.com/documentos/2016/INDICADOR%20N%C2%BA%203-ESTATUTO%20MODIFICADO-2015.pdf>
- Flores, A. C. (2011). Calidad de servicio para pequeño comercio: guía de aplicación de la serie une 175001. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- García, L. (2011) “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Ripley S.A. – Agencia Mall aventura Plaza, Trujillo, año 2011” (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3890/garcia_g.pdf?sequence=1
- García, M.J. (2012) Gestión de la atención al cliente / consumidor. Primera edición. ED: IC editorial. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=gF2TBQAAQBAJ&pg=PT273&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjlstnwlrnWAhXE2SYKHTTpDd4Q6AEIWDAl#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false>
- Guardaño, L. M. (2011). Atención al cliente en el proceso comercial: actividades administrativas en la relación con el cliente. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2003) Metodología de Investigación. Tercera Edición. Editorial McGraw – Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Mexico. ISBN: 978-15-0291-9
- Hochsman, F. (2014) Servicio de calidad desde el punto de vista del huésped y del comensal. Primera edición. Bogotá – Colombia. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=daO4BQAAQBAJ&pg=PA35&dq=cali>

dad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjstnwlrnWAhXE2SYKHTTp
Dd4Q6AEIQDAE#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false

Ñahuirima, Y. (2015) “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015” (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú. Recuperado de:
http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina_%C3%91ahuirima_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (2014). Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Emapa San Martín - Ficha Informativa. Recuperado el 2018 de 03 de 26, de <http://www.otass.gob.pe/publicaciones/informes/informe-de-evaluacion/informe-de-evaluacion-de-eps-periodo-2013-2015/fichas-informativas-3/2062-emapas-san-martin-sa/file.html>

Pérez, G. (2011) “La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transportes “Flota Pelileo” (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de:
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1104/1/426%20Ing.pdf>

Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Urbanos (2012). Estado de las ciudades de América Latina y el Caribe. ONU & HABITAT POR UN MEJOR FUTURO URBANO. Recuperado el 2018 de 03 de 26, de http://www.cinu.mx/minisitio/Informe_Ciudades/SOLACC_2012_web.pdf

Rodríguez, D. C. (2017). Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio: uf2382. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Salinas, S. (2011) Aprueban Sistema de Indicadores de Gestión de las Empresas de Servicios de Saneamiento. Resolución De Consejo Directivo. N° 10 -2006-SUNASS-CD.

Sánchez, K. (2010) “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010” (tesis de posgrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Recuperado de:

<http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/340/1/Keller%20S%C3%A1nchez%20D%C3%A1vila.pdf>

Usulle, M. (2013) “La calidad de los servicios y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la “Corporación de Desarrollo Social y Financiero Pakarimuy” (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6123/1/108%20o.e..pdf>

Vargas, M., & Aldana, L. (2014). Calidad y servicio: conceptos y herramientas (3a. ed.). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Vargas, M.E. y Quiñonez, L.A. (2015) Calidad y servicio: Conceptos y herramientas. (3ª ed.) Bogotá – Colombia. ED: ECOE. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjstnwlrnWAhXE2SYKHTTpDd4Q6AEIJTAA#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false>

Vargas, Q. M. E., & Aldana, D. V. L. (2007). Calidad en el servicio. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Vargas, Q. M. E., & Aldana, D. V. L. (2011). Calidad y servicio: conceptos y herramientas (2a. ed.). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Velarde, C. y Medina, D. (2016) ”Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016” (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Lima – Perú. Recuperado de: http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/373/Camila_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1

Velasco, V. (2011) “La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Clientes del Comisariato FECOS de la ciudad de Salcedo” (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1112/1/418%20Ing.pdf>

Villa, J.P. (2014) Manual de atención a clientes y usuarios. Primera edición. Barcelona – España. ED: Profit. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=gDyqBAAAQBAJ&pg=PT124&dq=cal>

idad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjbufXp4bnWAhVFySYKHY
zoBGA4FBDoAQgkMAA#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1988) SERVQUAL: una escala de elementos múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad de los servicios. *Journal of Retailing*.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: “La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016.”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p>Problema general: ¿De qué manera influye la calidad del servicio de agua potable de EMAPA san Martín S.A. en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de morales, periodo enero a junio 2016?</p>	<p>Objetivo general: Establecer de qué manera influye la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a Junio 2016.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a Junio 2016.</p> <p>Determinar la satisfacción de los usuarios del agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a Junio 2016.</p>	<p>Hipótesis general Hi: La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a Junio 2016, influye de manera directa.</p> <p>Ho: La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a Junio 2016, no influye de manera directa.</p> <p>Hipótesis específicas H1: La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a Junio 2016, es muy baja.</p> <p>H2: La satisfacción de los usuarios del agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a Junio 2016, es muy baja.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Descriptivo Correlacional:</p> <p>Dónde:</p>  <p>M : EMAPA SAN MARTÍN S.A. O₁ : Calidad del Servicio de agua potable. O₂ : Satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable</p>	<p>Población 1,196 usuarios</p> <p>Muestra 69 usuarios</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Calidad de servicio</td> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Satisfacción del usuario</td> <td>Calidad de la prestación de servicios</td> </tr> <tr> <td>Facturación</td> </tr> <tr> <td>Acceso a los servicios</td> </tr> <tr> <td>Eficiencia empresarial</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Calidad de servicio	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles	Satisfacción del usuario	Calidad de la prestación de servicios	Facturación	Acceso a los servicios	Eficiencia empresarial	
		Variables	Dimensiones													
Calidad de servicio	Fiabilidad															
	Capacidad de respuesta															
	Seguridad															
	Empatía															
	Elementos tangibles															
Satisfacción del usuario	Calidad de la prestación de servicios															
	Facturación															
	Acceso a los servicios															
	Eficiencia empresarial															

Instrumentos de recolección de datos

Calidad de servicio

ENCUESTA

Estimado usuario, la presente encuesta se realiza con la finalidad de llevar a cabo una investigación sobre la CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE EMAPA SAN MARTÍN S.A. PERIODO ENERO A JUNIO 2016, por lo que la información será de gran utilidad para mejorar los servicios de dicha empresa, así mismo se garantiza que sus respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad.

Edad: _____

Género:

 M F

Dirección: _____

Instrucciones: Marca con una "X" el grado de conformidad de las siguientes afirmaciones, teniendo en cuenta los siguientes valores:

Expectativas:

- 1) Baja
- 2) Media
- 3) Alta

	Expectativas		
	1	2	3
ELEMENTOS TANGIBLES			
1.- EMAPA SAN MARTÍN S.A cuenta con equipos modernos y funcionales.			
2.- Las instalaciones físicas del lugar lucen limpias y en buen estado.			
3.- Los empleados de EMAPA SAN MARTÍN S.A se encuentran correctamente uniformados.			
4.- El material informativo (como el recibo de agua es completo y claro).			
FIABILIDAD			
5.- EMAPA SAN MARTÍN S.A cumple con los servicios prometidos como (reparaciones, instalaciones u otros servicios).			
6.- EMAPA SAN MARTÍN S.A tiene interés en sus quejas y ofrece soluciones a sus problemas.			
7.- EMAPA SAN MARTÍN S.A le brinda un buen servicio.			

8.- Los empleados de EMAPA SAN MARTÍN S.A le brinda una información completa cuando usted la requiere.			
9.- EMAPA SAN MARTÍN S.A concluye sus servicios en el tiempo prometido como (reparaciones, instalaciones, chequeos, etc.).			
CAPACIDAD DE RESPUESTA			
10.- Los empleados le comunican cuándo terminará la realización del servicio.			
11.- Los empleados se muestran siempre dispuestos a ayudarlo.			
12.- Los empleados de EMAPA SAN MARTÍN S.A prestan un servicio rápido y eficiente.			
13.- Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderlo.			
SEGURIDAD			
14.- El comportamiento de los empleados le inspira confianza.			
15.- Los usuarios se sienten seguros con los servicios que presta EMAPA SAN MARTÍN S.A como (Instalaciones, reparaciones u otros servicios).			
16.- Los empleados son amables con los usuarios.			
17.- Los empleados se encuentran bien informados como para absolver sus preguntas.			
EMPATÍA			
18.- EMAPA SAN MARTÍN S.A brinda a sus usuarios una atención personalizada.			
19.- EMAPA SAN MARTÍN S.A tiene horarios de servicios convenientes para todos sus usuarios.			
20.- EMAPA SAN MARTÍN S.A tiene empleados que le ofrecen una atención preferencial.			
21.- EMAPA SAN MARTÍN S.A se preocupa por las necesidades de los usuarios.			
22.- EMAPA SAN MARTÍN S.A comprende las necesidades específicas de los usuarios.			

Instrumento de la satisfacción

ENCUESTA

Estimado usuario, la presente encuesta se realiza con la finalidad de llevar a cabo una investigación sobre la SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SECTOR PARTE ALTA DEL DISTRITO DE MORALES, PERIODO ENERO A JUNIO 2016, por lo que la información será de gran utilidad para mejorar los servicios de dicha empresa, así mismo se garantiza que sus respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad.

Edad: _____

Género:

M

F

Dirección: _____

Instrucciones: Marca con una "X" el grado de conformidad de las siguientes afirmaciones, teniendo en cuenta los siguientes valores:

Expectativas:

- 1) Baja
- 2) Media
- 3) Alta

	Expectativas		
	1	2	3
CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS			
1.- EMAPA SAN MARTÍN S.A les entrega el servicio del agua durante las 24 horas			
2.- Los clientes con qué frecuencia presentan reclamos hacia la empresa.			
3.- La empresa EMAPA SAN MARTÍN S.A cumple con el tratamiento de las aguas para su destino			
FACTURACIÓN			
4.- EMAPA SAN MARTÍN S.A cumple con los precios reales ya adecuados para sus usuarios.			
5.- EMAPA SAN MARTÍN S.A tiene interés en la verificación de la cantidad de agua usada por los usuarios.			
6.- EMAPA SAN MARTÍN S.A le brinda el servicio de agua a los sitios alejados implementando piletas.			

ACCESO A LOS SERVICIOS

7.- Con qué frecuencia la empresa determina a una proporción de población para permitir el acceso de agua potable.			
8.- Los usuarios se sienten seguros con los servicios que presta EMAPA SAN MARTÍN S.A ya sea al acceso de alcantarillados para una población.			

EFICIENCIA EMPRESARIAL

9.- EMAPA SAN MARTÍN S.A cumple con el determinado de tiempo para la ejecución de cobranza a clientes retrasados.			
10.- EMAPA SAN MARTÍN S.A verifica y cumple con las revisiones de algún problema de reconexión.			

Validación de instrumentos

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: GARCIA TORRES, ANALYN
Grado Académico: ING. MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
Institución donde labora: EMAPA SAN MARTÍN S.A.
Cargo que desempeña: JEFE DE LA OFICINA DE PRODUCCIÓN
Título de la Investigación: "LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE EMAPA SAN MARTÍN S.A. Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SECTOR PARTE ALTA DEL DISTRITO DE MORALES, PERIODO ENERO A JUNIO 2016."
Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE EMAPA SAN MARTÍN S.A.
Autor del Instrumento: PATRICK NEIL PINEDO TORRES

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente				x	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			x		
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a...			x		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				x	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.			x		
Subtotal				9	28	
TOTAL					37	

II. OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento guarda coherencia entre la variable integración y sus dimensiones, por lo que procede su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALORACION: 3.7 – ACEPTABLE

Lugar y fecha: Tarapoto, Diciembre de 2017




Ing. Mg. Analyn García Torres
 JEFE DE AREA DE PRODUCCIÓN
 emapa san martin s.a.

IFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: GARCIA TORRES, ANALYN

Grado Académico: ING. MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Institución donde labora: EMAPA SAN MARTÍN S.A.

Cargo que desempeña: JEFE DE LA OFICINA DE PRODUCCIÓN

Título de la Investigación: "LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE EMAPA SAN MARTÍN S.A. Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SECTOR PARTE ALTA DEL DISTRITO DE MORALES, PERIODO ENERO A JUNIO 2016."

Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SECTOR PARTE ALTA DEL DISTRITO DE MORALES.

Autor del Instrumento: PATRICK NEIL PINEDO TORRES

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente				x	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a...				x	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				x	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.			x		
Subtotal				3	36	
TOTAL					39	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** El instrumento guarda coherencia entre la variable integración y sus dimensiones, por lo que procede su aplicación.

III. **PROMEDIO DE VALORACION: 3.9 - ACEPTABLE**

Lugar y fecha: Tarapoto, Diciembre de 2017




Ing. Mg. Analyn Garcia Torres
 JEFE DE AREA DE PRODUCCIÓN
 emapa san martin s.a.

NFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: GARATE ASPAJO, ALEXIS JOSEPH

Grado Académico: LIC EN ENFERMERÍA - MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Institución donde labora: EMAPA SAN MARTÍN S.A.

Cargo que desempeña: JEFE DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

Título de la Investigación: "LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE EMAPA SAN MARTÍN S.A. Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SECTOR PARTE ALTA DEL DISTRITO DE MORALES, PERIODO ENERO A JUNIO 2016."

Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE EMAPA SAN MARTÍN S.A.

Autor del Instrumento: PATRICK NEIL PINEDO TORRES

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente				x	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a...			x		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				x	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.			x		
Subtotal				6	32	
TOTAL					38	

I. **OPINION DE APLICABILIDAD:** El instrumento resulta aplicable a la investigación.

II. **PROMEDIO DE VALORACION:** 3.8 – ACEPTABLE

Lugar y fecha: Tarapoto, Diciembre de 2017


Mg. Alexis Joseph Garate Aspaño
LICENCIADO EN ENFERMERIA
C.E.P. N° 73043

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: GARATE ASPAJO, ALEXIS JOSEPH

Grado Académico: LIC EN ENFERMERÍA - MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Institución donde labora: EMAPA SAN MARTÍN S.A.

Cargo que desempeña: JEFE DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL

Título de la Investigación: "LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE EMAPA SAN MARTÍN S.A. Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SECTOR PARTE ALTA DEL DISTRITO DE MORALES, PERIODO ENERO A JUNIO 2016."

Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SECTOR PARTE ALTA DEL DISTRITO DE MORALES.

Autor del Instrumento: PATRICK NEIL PINEDO TORRES

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente			x		
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			x		
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a...				x	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				x	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.			x		
Subtotal				9	28	
TOTAL					37	

II. OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento no aplica el Método ServQual en su concepción original, sin embargo se sirve de sus elementos para adecuarlo a las variables de investigación, por lo que procede su aplicación.

III. PROMEDIO DE VALORACION: 3.7 - ACEPTABLE

Lugar y fecha: Tarapoto, Diciembre de 2017


Mg Alexis Joseph Garate Aspaño
LICENCIADO EN ENFERMERIA
C.E.P N° 79613

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: GARCIA ISUIZA, JUAN CARLOS
Grado Académico: CPC. MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
Institución donde labora: EMAPA SAN MARTÍN S.A.
Cargo que desempeña: AUDITOR I DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL (OCI)
Título de la Investigación: "LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE EMAPA SAN MARTÍN S.A. Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SECTOR PARTE ALTA DEL DISTRITO DE MORALES, PERIODO ENERO A JUNIO 2016."
Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE EMAPA SAN MARTÍN S.A.
Autor del Instrumento: PATRICK NEIL PINEDO TORRES

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente				x	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a...				x	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				x	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				x	
Subtotal					40	
TOTAL					40	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** El instrumento guarda coherencia entre la variable integración y sus dimensiones, por lo que procede su aplicación.

III. **PROMEDIO DE VALORACION:** 4.0 – BUENO

Lugar y fecha: Tarapoto, Diciembre de 2017


Mg. Juan Carlos García Isuiza
 Mat. N° 19-586-CCPSM
 AUDITOR DEL OCI

FORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: GARCIA ISUIZA, JUAN CARLOS

Grado Académico: CPC. MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Institución donde labora: EMAPA SAN MARTÍN S.A.

Cargo que desempeña: AUDITOR I DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL (OCI)

Título de la Investigación: "LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE EMAPA SAN MARTÍN S.A. Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SECTOR PARTE ALTA DEL DISTRITO DE MORALES, PERIODO ENERO A JUNIO 2016."

Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SECTOR PARTE ALTA DEL DISTRITO DE MORALES.

Autor del Instrumento: PATRICK NEIL PINEDO TORRES

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				x	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente				x	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a...				x	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				x	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				x	
Subtotal					40	
TOTAL					40	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** El instrumento guarda coherencia entre la variable integración y sus dimensiones, por lo que procede su aplicación.

III. **PROMEDIO DE VALORACION: 4.0 - BUENO**

Lugar y fecha: Tarapoto, Diciembre de 2017

 **emapa san martin**


Mg. Juan Carlos García Isuiza
 Mat. N° 19-580-CCPSM
 AUDITOR DEL OCI

Índice de Confiabilidad

Instrumento de la variable calidad de servicio

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	22

Instrumento de la variable satisfacción

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	10

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.



CONSTANCIA

Quien suscribe la presente, Ing. María Isabel García Hidalgo, en mi calidad de Gerente General de EMAPA SAN MARTÍN S.A.; dejo constancia:

Que, el **Sr. Patrick Neil Pinedo Torres**, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, ha llevado a cabo en nuestra institución, la investigación de su Tesis titulada: **“La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016”**, durante el periodo que se indica en la misma.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado, para los fines que estime correspondientes.

Tarapoto, 5 de septiembre del 2018



M. Isabel García Hidalgo

Ing. María Isabel García Hidalgo
GERENTE GENERAL
Emapa San Martín S.A.



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Pinedo Torres Patrick Neil

D.N.I. : 4638025.....

Domicilio : Jr. Sargento Lores N° 114 – Morales

Teléfono : Fijo : Móvil : 947493462

E-mail : pinedoctorres@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[x] Tesis de Post Grado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Pinedo Torres Patrick Neil

Título de la tesis:

“La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016.”

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Handwritten signature in blue ink

Fecha : 14 de febrero 2019

Informe de Originalidad

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=1076974105&s=1&u=1049555943

feedback studio "La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morale" /0 68 de 72



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

18 "La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016."

20 **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:
Br. Patrick Neil Pinedo Torres

ASESOR:
Mba. Ing. Enrique López Rengifo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Administración del Talento Humano

Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

22	1	Entregado a Universida...	1 %
		Trabajo del estudiante	
	2	repositorio.uta.edu.ec	1 %
		Fuente de Internet	
	3	Entregado a Universida...	1 %
		Trabajo del estudiante	
	4	www.regionسانmartin...	1 %
		Fuente de Internet	
	5	scioteca.caf.com	1 %
		Fuente de Internet	
	6	repositorio.unsch.edu.pe	1 %
		Fuente de Internet	
	7	tesis.unsm.edu.pe:8080	1 %
		Fuente de Internet	
	8	repositorio.unc.edu.pe	1 %
		Fuente de Internet	

Página: 1 de 69 Número de palabras: 13487 Text-only Report | High Resolution Activado 2:38 p. m.

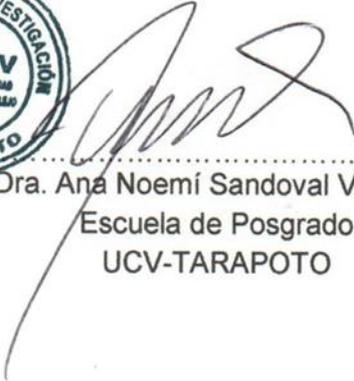
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Dra. **ANA NOEMI SANDOVAL VERGARA**, ha revisado la tesis del estudiante Br. **PATRICK NEIL PINEDO TORRES** titulada “**La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016.**” constato que la misma tiene un índice de similitud de ... **22%**, verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Tarapoto, 14 de febrero de 2019




Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
Escuela de Posgrado
UCV-TARAPOTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Patrick Neil Pinedo Torres

INFORME TÍTULADO:

“La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016.”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 28 de Junio del 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO

Evidencias fotográficas

