



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018”

**TESIS PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br: Karina Córdova Fernández

**ASESORA:**

Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**TARAPOTO – PERÚ  
2019**

## ESCUELA DE POSGRADO

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

La bachiller **Córdova Fernández Karina**, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**"Gobernabilidad y Satisfacción del Usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

*Aprobar por mayoría*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

[Empty box for recommendations]

Mg. Zadith Nancy Garrido Campaña -Presidente

*[Signature]*

Mg. Carlos Rojas Silva - Secretario/a

*[Signature]*

Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado -Vocal

*[Signature]*

Tarapoto 15 de enero 2019

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios, a mis adorados padres, mis hermanos y familia porque fueron todas estas personas que de una u otra manera ha hecho posible que culmine mis estudios. A todos los docentes que me enseñaron desde, el comienzo hasta el último ciclo; a mis compañeros con los que compartí experiencias, vivencias, situaciones alegres, tristes y frustraciones al no obtener resultados esperados en los diferentes trabajos.

LA AUTORA

## **Dedicatoria**

Mi tesis va dedicada con todo mi amor a Jehová, a mis padres quienes fueron ese motor para estar en la actualidad donde estoy, por ese sacrificio y esfuerzo, José Córdova Chumacero Y Cleofilda Fernández Montenegro; a mis hermanos, ya que fueron ellos los que apostaron por mí, siempre me dieron los ánimos necesarios para culminar mis estudios; a mis amigos presentes y pasados quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos.

Karina Córdova Fernández

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **KARINA CÓRDOVA FERNÁNDEZ**, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, declaro que el trabajo académico titulado: **“GOBERNABILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN, MORALES 2018”**, presentado para la obtención del grado académico de Maestro en **GESTIÓN PÚBLICA** es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 27 de Abril de 2019



.....  
**KARINA CÓRDOVA FERNÁNDEZ**  
**DNI: 45918354**

## **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 “Gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018”; con la finalidad de optar el título Maestro 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 mencionan las consecuencias del procesamiento de la información.

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

**V CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos a lo que se ha llegado en esta investigación, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

**VI RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

**VII REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores citados en la investigación.

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Índice de tabla.....	ix
Índice de grafico .....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Trabajos Previos .....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4. Formulación del problema .....	29
1.5. Justificación del estudio.....	30
1.6. Hipótesis .....	31
1.7. Objetivos.....	31
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>32</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	32
2.2. Variables, Operacionalización .....	32
2.3. Población, muestra y muestreo .....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.5. Métodos de análisis de datos .....	38
2.6. Aspectos éticos .....	38

<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>44</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>48</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>49</b>
<b>VII. REFERENCIAS .....</b>	<b>50</b>

## **ANEXOS**

Matriz de consistencia

Instrumento de recolección de datos

Validación de instrumentos

Constancia de autorización del lugar de investigación

Acta de aprobación de originalidad

Acta de aprobación de tesis

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Revisión gramatical y ortográfica del desarrollo de proyecto



## Índice de tabla

Tabla 1 Operacionalización de variables .....	34
Tabla 2. Prueba paramétrica correlacional de Spearman .....	38
Tabla 3 Nivel de gobernabilidad .....	39
Tabla 4 Nivel de satisfacción del usuario .....	40
Tabla 5 Prueba de Correlación entre gobernabilidad y servicio recibido por el usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.....	41
Tabla 6 Prueba de Correlación entre gobernabilidad y condiciones de la empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018. ....	42
Tabla 7 Prueba de Correlación entre gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.....	43
Tabla 8 Efectividad del gobierno.....	67
Tabla 9 Atención a la regulación.....	68
Tabla 10 Voz y rendición de cuentas.....	69
Tabla 12 Servicio recibido.....	70
Tabla 13 Condiciones de la Empresa .....	71

## Índice de figura

Figura 1 Nivel de gobernabilidad .....	39
Figura 2 Nivel de satisfacción del usuario.....	40
Figura 3 Efectividad del gobierno .....	67
Figura 4 Atención a la regulación.....	68
Figura 5 Voz y rendición de cuentas .....	69
Figura 7 Servicio recibido .....	70
Figura 8 Condiciones de la Empresa .....	71

## Resumen

La Investigación fue desarrollada en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, ubicado en el Distrito de Morales, Provincia y Departamento de San Martín, en el año 2018. Cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre las dos variables expuestas. El tipo de investigación es básica de diseño descriptivo correlacional, la muestra de estudio estuvo representada por 371 usuarios del distrito de Morales pertenecientes a La Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima – EMAPA SAN MARTÍN S.A., habiéndose calculado con el resultado obtenido fue que la página web de Emapa, el 43.1% lo califica que siempre se da la voz y rendición de cuentas el usuario, conoce cuánto se cobra la reubicación de la caja del medidor y solo 7.8% lo califica que se da ocasionalmente la voz y rendición de cuentas de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, porque, en la pública de sus recibos el usuario conoce cuánto se cobra por el cierre de una conexión domiciliaria. Se concluye que, existe una influencia significativa Correlación entre gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018. Observando un coeficiente de correlación ( $r = 0,712^{**}$ ), afirmando que a mayor gobernabilidad aumentará la satisfacción del usuario.

**Palabras Claves:** Gobernabilidad, satisfacción del usuario y Servicios de Agua Potable.

## **Abstract**

The research showed in the title Governance and user satisfaction in the Municipal Utility Company of Drinking Water and Sewerage of San Martín, Morales 2018 where the main objective was to determine the relationship between the two variables exposed. The type of research was the applied and subdesign of descriptive correlational research, the study sample is represented by 371 users of the Morales district belonging to the Municipal Utility Company of Drinking Water and Sewerage of San Martín Sociedad Anónima - EMAPA SAN MARTÍN SA, having calculated with The result obtained was that the web page of Emapa, 43.1% qualifies that the voice and accountability is always given, the user knows how much the relocation of the meter box is charged and only 7.8% qualifies it that the voice and accountability of the Municipal Utility Company of Drinking Water and Sewerage of San Martín Sociedad Anónima, because Publish the user knows how much is charged for the closure of a home connection. It is concluded that there is a significant influence Correlation between governability and user satisfaction in the Municipal Utility of Drinking Water and Sewerage Services of San Martín, Morales 2018., Observing that the correlation coefficient ( $r = 0.712^{**}$ ), a moderate positive correlation, affirming that greater governability will increase User satisfaction.

Key words: Governance, user satisfaction and Drinking Water Services.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

A nivel internacional, la resolución del problema del agua potable es fundamental para el desarrollo económico y social. Específicamente, es esencial para mantener la salud, cultivar alimentos, generar energía, proteger el medio ambiente y crear empleos. Sin embargo, 4500 millones de personas carecen de servicios de saneamiento gestionados de manera segura y 2100 millones no tienen acceso a servicios de abastecimiento de agua potable confiables (Banco Mundial, 2018). Desde el año 2000, miles de millones de personas han logrado acceso a servicios básicos de agua potable y saneamiento, pero estos no necesariamente son confiables. Debido a la eficiente gobernabilidad de los municipios a la mejora del servicio agua potable y saneamiento, en sus respectivos países. Pero a pesar de ello, Aproximadamente 3 de cada 10 personas en todo el mundo no pueden acceder de manera segura y fácil a agua en su hogar, y 6 de cada 10 carecen de servicios de saneamiento gestionados de forma segura, según un nuevo informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2018).

En el Perú, El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento -MVCS- dirige las políticas públicas de provisión de agua potable y servicios de alcantarillado en el Perú, comparte su responsabilidad de inversión con los diferentes niveles de gobierno y con las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento -EPS-, encargadas de la provisión de dichos servicios en el ámbito urbano, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS- regula sus actividades, supervisar el suministro, distribución de agua potable y garantiza al usuario la provisión de los servicios de saneamiento.

Periódicamente la SUNASS ha emitido informes sobre el cumplimiento de los indicadores de gestión de las empresas prestadoras, a pesar de ello, evidencian crisis de gobernabilidad en diversas empresas prestadoras, reflejada en la deficiente calidad de servicio y la cual genera insatisfacción a los usuarios a nivel nacional. Por otra parte, según El Instituto Nacional de Estadística e Informática ( INEI , 2018)

informó que en el periodo intercensal 2007-2017, los departamentos de Huancavelica, Amazonas y San Martín registraron incremento de 128.6% (42 mil 461), en el 105.6% (38 mil 312) y San Martín en 89.1% (76 mil 20) de viviendas con el servicio de agua por red pública dentro y fuera de la vivienda; según los resultados de los Censos Nacionales 2017. Es un avance importante, sin embargo, aún hay millones de peruanos que carecen de estos beneficios. En diferentes departamentos del país tiene un atraso importante en la cobertura de este servicio. Señaló el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), que a nivel rural solo el 67% de la población accede de manera directa a una red de abastecimiento y en Lima, donde se concentra la mayor cantidad de infraestructura para agua y desagüe, más de un millón de personas (10% de la población) todavía recurre a camiones cisterna para obtener agua.

El gobierno emite la Ley de modernización de los servicios de saneamiento, donde se crea el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), que tiene entre sus funciones, evaluar la solvencia técnica, económica y financiera de las EPS y, de ser el caso, determinar la aplicación de un Régimen de Apoyo Transitorio.

En Departamento de San Martín, La Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima – EMAPA SAN MARTÍN S.A., es una Sociedad Prestadora de Servicios de Saneamiento, de derecho privado, reconocida como tal por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS. Se rige por lo establecido en su Estatuto, en la Ley General de Sociedades y en las disposiciones aplicables a las empresas de la Actividad Empresarial del Estado y Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento, en virtud a lo dispuesto por la Ley N° 26338 – Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 09-95-PRES y modificado por D.S. N° 016-2005-VIVIENDA.

Pero a pesar de ello, los reportes de la SUNASS, indican que en Emapa, San Martín, mantienen deudas directas por más de S/ 5.5 millones con el Fondo Nacional de Vivienda (Fonavi). Estos acuerdos se suscribieron con el Banco de la Nación y la Comisión ad hoc administradora del Fonavi, en presencia del Organismo Técnico de

la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS),

En Distrito de Morales, el servicio de agua potable, incluyen los problemas económico financieros que afronta, además de los bajos niveles de cumplimiento de los indicadores de gestión, motivada por la intervención municipal, generando indicador de deficiencias de gobernabilidad, en la reducida efectividad de su gestión, en la atención a las metas y resolución del rendición de cuentas, que origina el incremento en los reclamos del servicio recibido y en la compensación de la empresa, ocasionando una regular satisfacción por el servicio brindado al usuario y a población, Con la finalidad de evaluar las condiciones de gobernabilidad que afronta Emapa San Martín, desde la percepción del usuario.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **A nivel internacional**

Maldonado (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Gobernanza local: alcances y limitaciones conceptuales para la construcción de problemas públicos*. (Tesis doctorado). *Universidad Tijuana, Tijuana, México*. El tipo de investigación descriptivo y diseño correlacional, muestra fue de 1550 ciudadanos, instrumento de recolección de datos fue la encuesta y concluye: A diferencia de la reflexión en torno al concepto de gobernabilidad, ampliamente trabajado en la región, no existe un esfuerzo similar acerca de la gobernanza. La mayoría de los trabajos se basan en las definiciones conceptuales utilizadas por el PNUD y del Banco Mundial porque están referidas a problemas relativos a la implementación e impacto de políticas públicas y, en esa medida, existe un énfasis en aspectos sectoriales (salud, educación, pobreza). Posiblemente la descentralización es uno de los temas abordados con mayor rigor analítico porque se refiere a procesos de reforma estatal de fuerte incidencia en las relaciones Estado y sociedad; empero, los trabajos al respecto se refieren a la “gobernabilidad local”, entre los cuales sobresale el trabajo del IIG sobre los casos paraguayo y boliviano (Gascó y Navarro 2002) y el estudio de varias experiencias de participación popular en el nivel local (Varios Autores 1999). Es posible que esta situación explique la ausencia de discusiones metodológicas para el

abordaje de temas de gobernanza y el hecho de que no se haya complejizado su análisis.

Sánchez (2017). En su trabajo de investigación titulado: *El Modelo de gestión y su incidencia en la provisión de los Servicios de agua potable y alcantarillado en la Municipalidad de Tena*. (Tesis maestría). *Universidad Madrid, Madrid, España*. El tipo de investigación exploratorio de diseño correlacional, muestra fue de 350 usuarios del servicio de Agua Potable del municipio, instrumento de recolección de datos fue la observación, entrevista, encuesta y concluye: No existe un control permanente de la calidad del agua potable que se suministra a los usuarios, ya que, en temporadas de fuertes lluvias, el líquido vital llega a las viviendas con turbiedad elevada o hay suspensiones del servicio, sin previo aviso. Los usuarios manifiestan que la atención que reciben cuando acuden a efectuar un trámite en los departamentos responsables de la administración de estos servicios básicos, no es oportuna ni adecuada. A pesar de los inconvenientes en la dotación de los servicios, existe cultura de pago por consumo de agua potable y mantenimiento de alcantarillado y, además, los usuarios consideran que los valores actuales no son elevados. Existe predisposición para pago un incremento a las tarifas, siempre y cuando la Municipalidad ejecute acciones tendientes a optimizarlos. El elevado grado de insatisfacción del usuario, se debe a que la atención recibida a sus requerimientos no ha sido oportuna, generando malestar por la falta de información y la pérdida de tiempo en sus trámites. Y creando un nuevo Modelo de Gestión, permitirá que los usuarios alcancen un mayor grado de satisfacción por los servicios de agua potable y de alcantarillado, ya que se podrán corregir los problemas actuales en su abastecimiento.

Rojas (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: Análisis de los Servicios Entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de lo Prado*. (Tesis maestría). *Universidad Madrid, Madrid, España*. El tipo de investigación fue análisis descriptivo de diseño comparativo, se desarrolló a través del modelo SEM, muestra fue de 340 Usuarios de los servicios municipales que pertenecen al edificio Consistorial y al Departamento



de Protección Social, instrumento de recolección de datos fue modelo PLS-SEM y concluye: El Factor Organizativo es el que más incide en la Satisfacción, distanciándose a lo menos 0,20 puntos respecto de los otros factores que determinan la Satisfacción (Factor Humano y Factor Espacios Físicos). Con este efecto total, se delinearon estrategias que tuvieran el peso de cada uno de los factores sobre la satisfacción, determinando así los aspectos específicos en que el municipio debe invertir. El Factor Web el cual, si bien fue considerado en una primera instancia y removido de esta investigación luego de la falta de respuestas, se tiende a pensar que podría ser un elemento fundamental para todos aquellos que requieren de un servicio rápido por la web. Eso sí, es labor de la Municipalidad hacer de este factor un activo conocido por parte de la comunidad.

López (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Medición y control en el servicio al cliente de la empresa de Acueducto De Cajicá y como resultado implementar una estrategia para la mejora continua* (Tesis maestría). *Universidad Católica de Colombia, Cartagena, Colombia*. El tipo de investigación es descriptiva de diseño correlacional, muestra fue de 20 usuarios que ingresarán de manera voluntaria al Centro de pagos principal del Acueducto de Cajicá, instrumento de recolección de datos fue Modelo SERVQUAL y concluye: El establecimiento de un Manual Protocolario de Servicio al Cliente permitirá disminuir falencias en la atención a los usuarios-clientes y posteriormente basados en su buen servicio establecido una mejora continua por medio del documento, siempre dejando evidencia para el sistema de gestión de calidad y tener la oportunidad de certificarse en la ISO9001 para confiabilidad de su servicio. Se formuló una estrategia, mediante la medición de un análisis aritmético en la percepción y expectativa en la calidad del servicio, y así auditarse la empresa internamente para la sostenibilidad de un Acueducto y su gobierno de prioridades frente el mantenimiento del agua, el aseo y alcantarillado. La debilidad que se evidencio en el análisis es de acciones correctivas para que no se repitan, e implementar el manual en la empresa y lograr que se planifique con un estándar internacional de servicio para satisfacer una necesidad primaria de la comunidad.

### **A nivel nacional**

Camilio (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Gobernabilidad en democracia y política electoral – Región Ancash, 2016*. (Tesis maestría) Pontificia Universidad Católica de Perú, Lima, Perú. El tipo de investigación fue descriptivo de diseño correlacional, muestra fue de 384 electores de la Región Ancash, instrumento de recolección de datos fue el cuestionario estructurado y concluyo: La gobernabilidad en la Región Ancash, el 79.69% manifestaron que el nivel de gobernabilidad es moderado, el 74.74% de encuestados manifestaron que el nivel de la política electoral en la Región Ancash es adecuado, el 80.47% manifestaron que el nivel de la democracia es la Región Ancash es moderado. Por cuanto existe relación entre gobernabilidad, política electoral y democracia en la Región Ancash en el 2016.

Gonzales (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Gobernabilidad y participación ciudadana en el desarrollo local del Distrito de Comas, 2016*. (Tesis maestría). Universidad Católica de Arequipa, Arequipa, Perú. El tipo de investigación fue no experimental de diseño transversal, muestra fue de 243 ciudadanos, instrumento de recolección de datos fue el cuestionario estructurado y concluyo: El resultado principal es que la gobernabilidad y participación ciudadana influyen en el desarrollo local del Distrito de Comas, 2016. ( $p=0.000<0.05$ ). La influencia de variabilidad de las variables independientes es positiva con respecto a la variabilidad del Desarrollo Local: Por cada punto de variación positiva del Desarrollo local (Y) hay un aporte sinérgico constante de 0.931; la Gobernabilidad (X1) aporta con 0.363 manteniendo a la participación ciudadana constante y la variable Participación ciudadana (X2) aporta 0,120, asumiendo que la gobernabilidad permanezca constante.

Pastor (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda*. (Tesis maestría) Universidad Privada de Lima, Lima, Perú. El tipo de investigación fue análisis descriptivo, muestra fue de 840 Usuarios de los servicios municipales que pertenecen al edificio Consistorial y al Departamento de Protección Social, instrumento de recolección de datos fue modelo

SERVQUA y concluye: La base de una parte de los estudios realizados por el Programa de Agua y Saneamiento del Banco Mundial en cinco EPS del país señala que diversos instrumentos nacionales e internacionales, enfatizan la importancia del acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado, su propósito es incidir en la disminución de la brecha de cobertura de agua potable, alcantarillado, y tratamiento de aguas residuales, en ese orden, y se constituyen en una justificación de políticas que priorizan las inversiones públicas. La opinión que tienen los clientes de las EPS, es producto de la satisfacción por el producto agua potable, los servicios y el precio, la estructura organizacional, documentos de gestión, procesos operativos e indicadores de gestión de las EPS, no incluye actividades presupuestadas para incrementar la satisfacción de los clientes. La calificación al producto agua potable es baja, la población percibe mejor, a la presión, continuidad y calidad, en ese orden. La percepción y las expectativas de calidad del agua, son las más bajas, la población con acceso a los servicios tiene mayores expectativas en la mejora de la continuidad y presión del agua. Es mayor la satisfacción cuando tiene cerca los locales o medios alternativos para pagar los servicios. Lo que más les causa insatisfacción a los clientes, es la lentitud en la instalación de nuevas conexiones y en la solución a los reclamos; en realidad lo que valora los clientes es su tiempo, en consecuencia, sus expectativas mayores están en la reducción del tiempo de atención en general y en la calidad de atención, que relaciona con la competencia del personal.

Basualdo (2018). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la empresa Seda Huánuco S.A. En el Distrito De Pillco marca 2017*. (Tesis maestría). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú*. El tipo de investigación fue aplicada con un enfoque cualitativo descriptivo de diseño comparativo, muestra fue de 352 clientes de Seda Huánuco, instrumento de recolección de datos fue el modelo SERVQUA y concluye: La opinión de los clientes respecto a los elementos tangibles en la empresa Seda Huánuco – Pillco Marca, el cual hace referencia que la infraestructura no es un aspecto que llame la atención a usuarios 56.9%, o sea una preocupación al momento de ir a cancelar su servicio. 38% de acuerdo con la tecnología que se ve en la empresa. La fiabilidad de la empresa, lo que podemos observar que los usuarios no perciben que la empresa sea flexible, o que algunas demandas de servicios sean concluidas a tiempo, no se precisa una

opinión certera respecto al nivel de fiabilidad de los trabajadores. 42% no define una opinión 28% está de acuerdo con el tiempo de atención. El 44% está de acuerdo con la capacidad de respuesta de la empresa, sin embargo, los usuarios sostienen que no está de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la seguridad que brindan los trabajadores, mientras, el 32% considera que los trabajadores transmiten confianza. La opinión de los clientes respecto a un indicador de la empatía, en el que se precisa que 28.3% siente que la atención es personalizada en Seda Huánuco.

Angulo (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio De Agua Potable de la Ciudad De Cajamarca, 2015*. (Tesis maestría) *Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mávalo, Huaraz, Perú*. El tipo de investigación fue cualitativo descriptivo de diseño correlacional, muestra fue de 500 usuarios, instrumento de recolección de datos fue el método de Fisher – Arkin y concluye: La hipótesis planteada no se cumple ya que el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Cajamarca, 2015, es muy bajo. Las encuestas fueron validadas con un nivel de aceptación del 95.05% por estudiantes de la carrera de ingeniería civil del X ciclo de la Universidad Privada del Norte. Se hizo la descripción de la problemática de las estructuras de agua. Potable de los usuarios en la ciudad de Cajamarca.

#### **A nivel local:**

Pérez (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el Distrito De Juanjui – Provincia De Mariscal Cáceres 2016*. (Tesis maestría). *Universidad César Vallejo, Morales, Perú*. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, muestra fue de 150 usuarios que son jefes de familia, instrumento de recolección de datos fue la observación y la encuesta y concluye: Existe relación entre la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal Cáceres 2016, con un 95% de confianza, como el Chí Cuadrado de Pearson (27.49), es mayor al Chí tabular con 6 grados de libertad (12.59) y se encuentra en la zona probabilística de rechazo, rechazamos la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. 5.2. La calidad de los servicios de saneamiento básico en el distrito Juanjui- Provincia de Mariscal Cáceres 2016 fue

“Regular”, en sus cuatro dimensiones planteadas. 5.3. El nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres 2016, fue: con un promedio de 35 encuestados que representan el 24% respondieron estar “Poco” satisfechos con la calidad de servicio de saneamiento básico en su ciudad, 83 ciudadanos que representan el 55% indicaron estar “Regularmente” satisfechos y sólo 32 encuestados que representan el 21% indicaron estar “Muy” satisfechos.

García (2017) .En su trabajo de investigación titulado: *Manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes EMAPA San Martín S.A. Morales año 2016.* (Tesis maestría).Universidad César Vallejo, Morales, Perú. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, la muestra fue de 366 clientes que presentaron reclamos operacionales y comerciales de EMAPA San Martín, instrumento de recolección de datos fue el cuestionario y concluye: El manejo de proceso de reclamos en EMAPA San Martín S.A Morales año 2016, en su dimensión de reclamos operacionales, reclamos comerciales no relativo a la facturación y dimensión de reclamos comerciales relativo a la facturación, vemos que los clientes manifestaron que se encuentran en un nivel inadecuado. Los elementos tangibles, se encuentra en un nivel regular, mientras que en su dimensión de prestación del servicio se encuentra en un nivel bajo, por otro lado, en su dimensión de capacidad de respuesta los clientes nos manifestaron que se encuentran en un nivel regular al igual que en su dimensión de seguridad y de empatía. La prueba de Rho Spearman da como resultado un coeficiente de correlación de 0.634, esto nos da entender el coeficiente determinante evidencia que el reclamo operacional solo influye en un 40.19% sobre la satisfacción de los clientes, dando como resultado que existe una relación directa y significativa entre el reclamo operacional y la satisfacción de los clientes, y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. La prueba de correlación de Rho Spearman, demuestra la existencia de una relación significativa a nivel de 0.000 entre el reclamo comercial relativo a la facturación y la satisfacción de los clientes, además, dicha correlación es calificada como positiva media (por el valor del coeficiente de correlación = 0.753). En tanto, el coeficiente determinante evidencia que el reclamo comercial relativo a la facturación solo influye en un 56.70% sobre la satisfacción de los clientes, dando como resultado que existe una relación directa y significativa entre el reclamo comercial relativo a la facturación dimensión de la variable manejo del

proceso de reclamo y la satisfacción de los clientes, y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. En tanto, el coeficiente determinante evidencia que el manejo de procesos de reclamos solo influye en un 76.74% sobre la satisfacción de los clientes, dando como resultado que existe una relación directa y significativa entre el manejo de procesos de reclamos y la satisfacción de los clientes, aceptando así la hipótesis alterna.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Gobernabilidad**

En instituciones como La Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima – EMAPA SAN MARTÍN S.A., donde la gobernabilidad por lo general es entendida por la forma como se establece la demanda del usuario y las condiciones que presta el sistema para definir las políticas públicas que procuren alcanzar el bienestar de la población con una administración sólida y de resultados eficientes. En particular para Richter (1997) manifestó “la gobernabilidad es el sistema de reglas y los instrumentos que sirven para imponerlas” (p.39).

De modo que Gomes (2016) indica “la gobernabilidad consiste en definir e imponer reglas claras con el fin de que los contratos se cumplan. Este autor afirma también que la gobernabilidad se refiere a "modos institucionales alternativos para organizar las transacciones" (p. 47).

Para esclarecer los campos de gobernabilidad y gobernanza, (Empresariales y Administrativo, 2017) afirma que “la gobernabilidad se refiere a las acciones que hace el Estado, es decir hacia la sociedad civil o hacia los usuarios si se trata de servicios públicos. En cambio, la gobernanza se refiere a las acciones que se realizan exclusivamente hacia adentro, sea en las esferas de gobierno, o al interior de la organización que es sujeto del estudio” (p. 12-13).

En la misma línea, la Organización Económica Para la Cooperación y el Desarrollo (Para et al., 2017) manifiesta que:

Gobernabilidad Corporativa es el sistema donde las empresas del sector público y el sector privado son dirigidas y controladas. La estructura del gobierno corporativo especifica la distribución de los derechos y de las responsabilidades entre los diversos actores de la empresa, como, por ejemplo, la Junta o Consejo de Administradores, Presidente y Directores, accionistas y otros terceros aportantes de recursos público distribución (p.62).

En el caso de la gobernabilidad en los servicios de agua potable y saneamiento, refiere Pérez (2016) que:

Entender primero que el agua es un elemento vital para la vida humana y los servicios de dotación de agua, son considerados como parte de los servicios básicos, donde el Estado tiene una responsabilidad funcional en la conducción de los mismos (p.75).

Para (Para, El, Acad, De, Gesti, Autor, et al., 2016) “La gobernabilidad en los servicios de agua potable y saneamiento es el equilibrio dinámico entre las demandas político-sociales y la capacidad del prestador para atenderlas eficaz y legítimamente, conforme a la normativa, a procesos y procedimientos establecidos” (p. 72). Además, considera que no puede haber gobernabilidad democrática sin sostenibilidad económica: si la sostenibilidad económica es baja, no se podrán cumplir metas de gestión – salvo que un tercero cubra esos déficit- que devendrán en inconformidad de autoridades políticas, de autoridades y usuarios, generando conflictos y finalmente, ingobernabilidad. Del mismo modo, si existe ingobernabilidad, no se podrán implementar por ejemplo tarifas o actualizaciones por inflación por ausencia de legitimidad.

La orientación de la gobernabilidad para los servicios de agua es considerada por (Academica y Contabilidad, 2016), como la capacidad de la sociedad de movilizar energías en forma coherente para la sostenibilidad y/o desarrollo sustentable de los recursos hídricos. Es decir, la capacidad de diseñar políticas sostenibles y efectivas al momento de su implementación por los distintos usuarios y usos a los que el recurso se pretenda destinar.

En materia de gestión de la gobernabilidad en los servicios, (Para, El, Acad, De, Gesti, Autora, et al., 2016), considera que deben abordarse algunos componentes, como el “Análisis de actores” que tiene por objetivo identificar los diversos intereses que existen en los usuarios, además de analizar las relaciones entre los actores estatales y su adecuación a las normas; y efectuar un balance de los recursos y la capacidad del Estado para responder a las demandas sociales.

En el caso de las empresas de servicios de saneamiento, en el Perú, la Superintendencia de Servicios de saneamiento. (Academica & Contabilidad, 2016) entiende a la gobernabilidad como la “cualidad de la Empresas Prestadoras de Servicios (EPS) de ser gobernada; es decir, la estabilidad interna” (p.30)

Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Saneamiento 2017 – 2021 Que, el artículo 6 de la Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento establece que en adelante, MVCS) es el órgano rector de las políticas nacionales y sectoriales dentro de su ámbito de competencia, las cuales son de obligatorio cumplimiento por los tres niveles de gobierno en el marco del proceso de descentralización y en todo el territorio nacional.

Plan Nacional de Inversiones del sector saneamiento para el periodo 2014- 2021 El Estado debe “Promover la inversión pública y privada para ampliar el acceso de la población a los servicios de agua y desagüe, recolección y disposición final de residuos sólidos, electricidad y telecomunicaciones, considerando medidas que hagan posible el acceso a estos servicios de la población en situación de vulnerabilidad, de pobreza y pobreza extrema con especial atención, diferenciando las intervenciones en los ámbitos urbano y rural”. Las metas del Objetivo Estratégico 4: “Acceso universal de la población a servicios adecuados de agua y electricidad”:

LEY N° 30588; Ley De Reforma Constitucional Que Reconoce El Derecho De Acceso Al Agua Como Derecho Constitucional (2018) “Artículo 7°-A.- El



Estado reconoce el derecho de toda persona a acceder de forma progresiva y universal al agua potable. El Estado garantiza este derecho priorizando el consumo humano sobre otros usos. El Estado promueve el manejo sostenible del agua, el cual se reconoce como un recurso natural esencial y como tal, constituye un bien público y patrimonio de la Nación. Su dominio es inalienable e imprescriptible”.

Guía De Orientación Para Elaboración De Expedientes Técnicos De Proyectos De Saneamiento (2016) Todos los documentos y expedientes técnicos que se presenten al Programa Nacional de Saneamiento Urbano (PNSU), deberán presentar el siguiente orden y numeración indicado en la Cuadro N° 01 “Orden de Presentación”. Asimismo, se deberá considerar un separador por cada título indicado, de preferencia de un color diferente al blanco. Siendo recomendable colocar el separador en una mica transparente.

La Autoridad Nacional del Agua (ANA), del Ministerio de Agricultura y Riego, de acuerdo a la Ley N° 29338 - Ley de Recursos Hídricos, es el ente rector y máximo autoridad técnico normativa del Sistema Nacional de Gestión de los Recursos Hídricos, el cual es parte del Sistema Nacional de Gestión Ambiental.

### **Dimensiones que conforma la variable gobernabilidad**

Además, esta entidad supervisora establece tomas tres niveles para evaluar la gobernabilidad en las EPS: La efectividad del gobierno, la atención a la regulación y la voz y rendición de cuentas.

**a) La efectividad del gobierno**, está referida a las reclamaciones de los usuarios, en términos numéricos están los recursos de apelación por cada cien reclamos, que muestra, respecto “al número de resoluciones emitidas en primera instancia, cuántas son enviadas como recursos de apelación al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento (TRASS) de la SUNASS, que es la segunda y última instancia administrativa en la solución de reclamos de usuarios de los servicios de saneamiento” (Escate, 2013, p.88).

**b) La atención a la regulación**, referida a las sanciones impuestas por la comisión de infracciones relacionadas con el incumplimiento de metas de

gestión aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo. Las metas de atención en el caso de Emapa San Martín, según la Rendición de Cuentas 2015, “están referidas al mejoramiento de las redes, conexiones domiciliarias, mejoramiento del sistema de agua potable y alcantarillado, construcción de captación, mejoramiento de línea de conducción y mejoramiento de la infraestructura del área comercial” (Escate, 2013, p.90).

**c) La voz y rendición de cuentas**, está relacionada con la información requerida por la SUNASS en la página web de la EPS, como: las tarifas de los servicios de agua potable y alcantarillado, los precios de los servicios colaterales, las metas de gestión y su estado de implementación, los integrantes del Directorio y Gerente General con sus respectivas hojas de vida, (Stheffy, 2013), el Reglamento de Prestación de Servicios de Saneamiento, aprobado por la SUNASS, la memoria descriptiva de los servicios de saneamiento, “la relación de localidades administradas, los procedimientos de atención al usuario, los aplicativos informáticos diseñados por la EPS o por la SUNASS para fines regulatorios; y, la designación del coordinador titular y suplente ante SUNASS para efectos de supervisión” (Escate, 2013, p.91).

### **1.3.2 Satisfacción del usuario**

Antes de abordar la concepción de la satisfacción del usuario es preciso definir qué se entiende por satisfacción, vista desde el sentimiento de bienestar, (Empresariales & Administrativo, 2017) considera que “Es el hecho de dar solución a una duda o a una dificultad, aquietar y convencerse con una razón eficaz, la duda o la queja que se habían formulado. En este contexto se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria” (p. 9).

Desde la óptica de la relación de la persona que percibe un servicio con la entidad que lo otorga, la satisfacción del usuario, según (Para, El, Acad, De, Gestí, Autora, et al., 2016):

“Refleja cuánto gusta/disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas. Conceptualmente se trata de un fenómeno posterior al uso de un

servicio. En lo referente a su operacionalización, el concepto de satisfacción es asimilado a la medición de las actitudes, dado que el mismo puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los variados atributos del bien o servicio incorporadas previamente por el individuo” (p. 18).

Este concepto tiene similitudes con aquellos que toman el tema desde la relación en la empresa privada, como satisfacción cliente, como es el caso de (Del et al., 2017) que considera “la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (p.45). Igualmente, para (Escate, 2013), “esta satisfacción es el resultado del estado cognitivo producto de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida a partir de una inversión realizada, que por supuesto, se origina posterior al consumo del producto o servicio” (p.94).

Kotler y Keller (2012) nos da a conocer un concepto más claro sobre la satisfacción del cliente:

Es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto o resultado contra las expectativas que se tenían. Si el resultado es más pobre que la expectativa, el cliente queda insatisfecho. Si es igual a las expectativas, estará satisfecho. Si excede las expectativas, el cliente estará muy satisfecho y complacido (p. 128).

Así mismo Rosendo y Laguna (2012) manifiesta que:

La satisfacción es una de las principales variables dentro del área del marketing ya que, entre otros aspectos, puede constituir un nexo vinculante entre las experiencias o procesos pre-compra y post-compra; tales como la actitud hacia el cambio, la re-compra o la lealtad hacia la marca (p. 116).

La satisfacción del usuario, en el caso de los servicios públicos es evaluada de distintas maneras por cada país, en el caso de España la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (2009) señala que:

Gracias a los Estudios de Satisfacción de Usuarios llevados a cabo en numerosos Servicios de Atención Ciudadana, se ha llegado a la conclusión de que es necesario distinguir entre los usuarios que necesitan resolver sus propios asuntos personales y las entidades que trabajan como intermediarias entre los usuarios y la administración, que requieren un tratamiento diferenciado en atención a su volumen y especialización. Esta segmentación por tipologías de clientes se traduce en una identificación de los grupos de interés para la organización (p. 12).

El concepción adecuado a la realidad peruana y al tipo servicios que se está estudiando, es la tiene la Superintendencia de Servicios de saneamiento – (YPFB Refinacion, 2013) que considera a la satisfacción del cliente como una parte integrante de la administración de calidad total, bajo el concepto que es “El proceso de comparación de las percepciones del desempeño de un producto o servicio, con sus expectativas y deseos” (p. 46).

En el caso de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS), que operan en un entorno de monopolio natural, como lo es el sector agua potable y saneamiento, es a través del regulador (YPFB Refinacion, 2013) que se “asegura la calidad del servicio y una tarifa justa al usuario, garantizando su satisfacción” (p.10).

Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano DS N° 031-2010-SA. Artículo 6°. - Lineamientos de gestión; El presente Reglamento se enmarca dentro de la política nacional de salud y los principios establecidos en la Ley N° 26842 - Ley General de Salud. La gestión de la calidad del agua para consumo humano garantiza su inocuidad y se rige específicamente por los siguientes lineamientos:

1. Prevención de enfermedades transmitidas a través del consumo del agua de dudosa o mala calidad; 2. Aseguramiento de la aplicación de los requisitos sanitarios para garantizar la inocuidad del agua para consumo humano; 3. Desarrollo de acciones de promoción, educación y capacitación para asegurar que el abastecimiento, la vigilancia y el control de la calidad del agua para consumo, sean eficientes, eficaces y sostenibles; 4. Calidad del servicio mediante la adopción de métodos y procesos adecuados de tratamiento, distribución y almacenamiento del agua para consumo humano, a fin de garantizar la inocuidad del producto; 5. Responsabilidad solidaria por parte de los usuarios del recurso hídrico con respecto a la protección de la cuenca, fuente de abastecimiento del agua para consumo humano; 6. Control de la calidad del agua para consumo humano por parte del proveedor basado en el análisis de peligros y de puntos críticos de control; y 7. Derecho a la información sobre la calidad del agua consumida. (p. 14).

Artículo 7°. - De la gestión de la calidad del agua de consumo humano La gestión de la calidad del agua se desarrolla principalmente por las siguientes acciones:

1. Vigilancia sanitaria del agua para consumo humano; 2. Vigilancia epidemiológica de enfermedades transmitidas por el agua para consumo humano; 3. Control y supervisión de calidad del agua para consumo humano; 4. Fiscalización sanitaria del abastecimiento del agua para consumo humano; 5. Autorización, registros y aprobaciones sanitarias de los sistemas de abastecimiento del agua para consumo humano; 6. Promoción y educación en la calidad y el uso del agua para consumo humano; y 7. Otras que establezca la Autoridad de Salud de nivel nacional. (p. 16).

### **Dimensión de la satisfacción del usuario**

En el Perú, cada institución pública establece los lineamientos para evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio, en el caso de los servicios de saneamiento, la (YPFB Refinacion, 2013). Establece que dicha evaluación debe realizarse en base a 2 criterios:

**a) Servicio recibido.** Se debe evaluar la satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la Empresa Prestadora de Servicios (EPS), la cobertura adecuada de necesidades, la calidad del agua, la continuidad en el servicio, la presión, la comunicación en casos de cortes del servicio y las deficiencias en las redes. (YPFB Refinacion, 2013, p.32).

**b) Condiciones de la empresa,** donde se recomienda evaluar los reclamos presentados, la satisfacción respecto a la atención y la calificación de la labor o desempeño de la EPS. (YPFB Refinacion, 2013, p.33).

### **Método de satisfacción del usuario**

El modelo SERVQUAL, con el estudio de los cinco gaps, analiza los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las organizaciones. El resultado es el modelo del Figura 2, que presenta cuatro vacíos identificados por los autores como el origen de los problemas de calidad del servicio. Estos vacíos a los que hace referencia el modelo se pueden resumir en las siguientes generalizaciones (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Zeithaml y Parasuraman, 2004).

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de gobernabilidad en la gestión de Emapa San Martín?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en Emapa San Martín?

¿Qué relación existe entre gobernabilidad y servicio recibido por el usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018?

¿Qué relación existe entre gobernabilidad y condiciones de la empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018?

### 1.5. Justificación del estudio

**Conveniencia:** La investigación es conveniente porque abordó el componente institucional de una empresa municipal que tiene como finalidad brindar servicios básicos a la población, cuyos resultados operativos indican un estado de deficiencia administrativa.

**Relevancia social:** Toda investigación que se refiera a los servicios básicos, tiene un contenido social, por tal razón el presente estudio se inserta en esa consideración, porque con sus resultados contribuyó a las alternativas de mejora que requiere la empresa en bien de la sociedad sanmartinense.

**Valor teórico:** El estudio valida las teorías de la Gobernabilidad en los procesos operativos de la empresa en estudio, las mismas que han sido sistematizadas por instituciones como la Organización Económica Para la Cooperación y el Desarrollo –OCDE- (2005) y la Superintendencia de Servicios de Saneamiento –SUNASS- (2013).

**Implicancia práctica:** Con el conocimiento de la percepción que tiene el usuario, a partir de las condiciones de gobernabilidad de la empresa, Emapa San Martín cuenta con un instrumento de utilidad para la implementación de los procesos de mejora, que se viene implementado.

**Utilidad metodológica:** A través del desarrollo del estudio se creó nuevos instrumentos de recolección de datos, a través de la validación de instrumentos y la aplicación de los estadísticos de Spearman, Varianza, Moda todo en el sistema SPSS estadístico. Versión 25.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

H<sub>i</sub>: Existe una relación directa y significativa entre la gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.

### **Hipótesis específicos**

H1: El nivel de gobernabilidad en la gestión de Emapa San Martín es bajo.

H2: El nivel de satisfacción del usuario en la gestión de Emapa San Martín es bajo.

H3: Existe relación significativa entre gobernabilidad y servicio recibido por el usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.

H4: Existe relación significativa entre gobernabilidad y condiciones de la empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.

### **Objetivos Específicos**

O<sub>1</sub>: Identificar el nivel de gobernabilidad en la empresa Emapa San Martín, 2018.

O<sub>2</sub>: Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo en Emapa San Martín, 2018.

O<sub>3</sub>: Determinar la relación entre gobernabilidad y servicio recibido por el usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.

O<sub>4</sub>: Determinar la relación entre gobernabilidad y condiciones de la empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.



## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

#### Tipo de investigación

El tipo de investigación según su finalidad es básica porque desarrolló la construcción de un conocimiento o teoría nueva, según su carácter fue no experimental descriptivo correlacional, según su naturaleza es cuantitativa porque se centra en los aspectos observables y medibles, según el alcance temporal es transversal debido que se estudiará al sujeto en un momento dado y también según la orientación que asume será de comprobación donde se contrastará la teoría y se analizará su correlación (Sampieri et. 2014, p.78).

#### Diseño de investigación

El diseño de investigación fue correlacional y de corte transversal debido que permitió descubrir la relación existente entre variable gobernabilidad de estudio, a través del uso de los coeficientes de correlación (Sampieri et. 2014, p.79), según el esquema siguiente:



Dónde:

M = Muestra.

X = Variable Gobernabilidad

Y = Satisfacción de los usuarios

r = Relación de las variables de estudio

### 2.2. Variables, Operacionalización

**Variable 1:** Gobernabilidad

**Variable 2:** Satisfacción del usuario



**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Gobernabilidad</b>	<p>La gobernabilidad consiste en definir e imponer reglas claras con el fin de que los contratos se cumplan. Este autor afirma también que la gobernabilidad se refiere a "modos institucionales alternativos para organizar las transacciones" (Gomes, 2016, p. 47).</p>	<p>Administrada por el cuestionario de Pérez (2017), referida a efectividad del gobierno, atención a la regulación y rendición de cuentas.</p>	Efectividad del gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de reclamo</li> <li>- Reclamo por servicio</li> <li>- Reclamo por facturación</li> <li>- Mejoramiento de las redes</li> </ul>	Ordinal
			Atención a la regulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conexión domiciliario</li> <li>- Mejoramiento de captación</li> <li>- Mejoramiento de área comercial</li> </ul>	
			Rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarifas en web</li> <li>- Precio del servicio colaterales</li> <li>- Equipo</li> <li>- Reglamento</li> <li>- memoria</li> </ul>	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	la satisfacción del usuario es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del servicio con las expectativas de beneficios Previas (Kotler y Keller, 2006, p.144).	Administrada por el cuestionario de Gonzaga (2015). Teniendo como referencia 2 dimensiones, servicio recibido y condiciones de la empresa.	Servicio recibido	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobertura de necesidades</li> <li>- Calidad del agua</li> <li>- Continuidad en el servicio</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Estado de redes</li> </ul>	Ordinal
			Condiciones de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exigencias</li> <li>- Calidad de atención</li> <li>- Calificación de desempeño.</li> </ul>	

### 2.3. Población y muestra

#### **Población**

La población de estudio estuvo conformada por 10,213 usuarios del distrito de Morales pertenecientes a la base de Usuarios que adquieren el servicio de agua potable de La Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima – EMAPA SAN MARTÍN S.A.

#### **Muestra**

La muestra de estudio estuvo representada por 100 usuarios del distrito de Morales pertenecientes a la base de Usuarios que adquieren el servicio de agua potable de La Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima – EMAPA SAN MARTÍN S.A., habiéndose calculado con la aplicación de la fórmula estadística siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 * 10,213 * 0.2 * 0.8}{0.05^2 * (10,213 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 100$$

Dónde:

- n es el tamaño de la muestra
- Z es el nivel de confianza 95%= 1.96
- p es la probabilidad de éxito 50%= 0.5
- q es la probabilidad de fracaso 50% = 0.5
- E es el nivel de error 5% = 0.05
- N es el tamaño de la población= 10,213

El muestreo utilizado fue de tipo probabilístico, aleatorio simple, por lo que no se requirió de la aplicación de criterios de selección, con inclusiones ni exclusiones.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### **Técnicas:**

Para la medición de las variables de estudio, desde la percepción de los usuarios de los servicios, se utilizó la técnica de la encuesta para la gobernabilidad, y el otro,

relacionado con la satisfacción del usuario de La Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima – EMAPA SAN MARTÍN S.A.

### **Instrumentos:**

Para la variable gobernabilidad se empleó el cuestionario de Pérez (2017) quien clasifica en 21 ítems, tomado del modelo SUNASS (2015) las preguntas responden a una escala tipo Likert con 5 opciones de respuesta. Teniendo como referencia 3 dimensiones. Para finalizar se midió el nivel de gobernabilidad.

Para la variable satisfacción del usuario se empleó el cuestionario de Gonzaga (2015) quien clasifica en 19 ítems, las preguntas responden a una escala tipo Likert con 5 opciones de respuesta. Teniendo como referencia 2 dimensiones. Para finalizar se midió la satisfacción del usuario.

### **Validez**

Para establecer la validez los dos cuestionarios de cada variable, se sometió al juicio de expertos a través de un formato que otorga la Universidad César Vallejo, donde se obtuvo una validez de 47 puntos en la variable gobernabilidad y 46 puntos en la variable satisfacción del usuario Ver (Anexo 03).

### **Confiabilidad**

Para su confiabilidad se aplicó una piloto a 20 usuarios y se aplicó confiabilidad de Alfa de Cronbach a los datos obtenidos mediante el Software IBM SPSS Statistics Visor, Versión 25. Obteniendo un puntaje de 0,803 donde se considera una muy buena confiabilidad para la variable gobernabilidad y 0,801 para la variable satisfacción del usuario Ver (Anexo 04).

## 2.5. Métodos de análisis de datos

El registro y ordenamiento de los datos se realizó en el Software IBM SPSS Statistics Visor, Versión 25. Además del procesamiento de la información, se empleó la estadística descriptiva para realizar el análisis de las medidas de tendencia central y dispersión: frecuencia, porcentaje, media aritmética, desviación estándar, etc.; y para responder a los objetivos y comprobar la hipótesis se utilizó la estadística inferencial la prueba paramétrica correlacional de Spearman para establecer la relación que existe entre ambas variables. Gonzales (2016) Este coeficiente toma “valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (correlación positiva) o inversa (correlación negativa) siendo el 0 la independencia total, los cuales se pueden ver a continuación” (49). Tal como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Prueba paramétrica correlacional de Spearman*

<b>Valor de r</b>	<b>Significado</b>
<b>-1</b>	Correlación negativa grande y perfecta
<b>- 0.9 a - 0.99</b>	Correlación negativa muy alta
<b>- 0.7 a - 0.89</b>	Correlación negativa alta
<b>- 0.4 a - 0.69</b>	Correlación negativa moderada
<b>- 0.2 a - 0.39</b>	Correlación negativa baja
<b>- 0.01 a - 0.19</b>	Correlación negativa muy baja
<b>0</b>	Correlación negativa nula
<b>0.01 a 0.19</b>	Correlación positiva muy baja
<b>0.2 a 0.39</b>	Correlación positiva baja
<b>0.4 a 0.69</b>	Correlación positiva moderada
<b>0.7 a 0.89</b>	Correlación positiva alta
<b>0.9 a 0.99</b>	Correlación positiva muy alta
<b>1</b>	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Puntuación de la prueba de Spearman

## 2.6. Aspectos éticos

En el trabajo de campo, se ha tenido presente el derecho a la reserva de identidad y privacidad de los informantes, para lo cual los cuestionarios tuvieron el carácter de anónimos. Las normas APA para citar a los autores de las bases teóricas, en el marco del respeto por la propiedad intelectual.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Identificar el nivel de gobernabilidad en la empresa Emapa San Martín, 2018.

**Tabla 3**

*Nivel de gobernabilidad*

Gobernabilidad	Escala	Personas	Porcentaje
Bajo	21 a 62	29	29.2%
Regular	63 a 82	39	39.1%
Alto	83 a 105	32	31.7%
Total		100	100.0%

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.

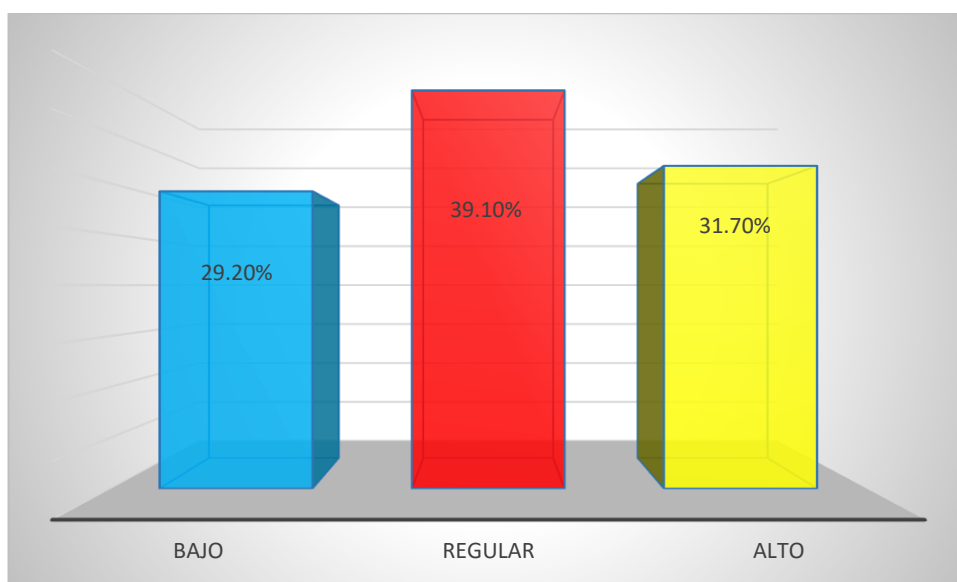


Figura 1 Nivel de gobernabilidad

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.

La Tabla 3 y Figura 1 indica que de los 100, usuarios del distrito de Morales, el 39.1% califica regular la gobernabilidad en la empresa Emapa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, debido a la atención de la regulación. Mientras el 31.7% califica alto porque se da la voz y rendición de cuentas y solo el 29.2 % califica como bajo la efectividad en el gobierno.



**3.2.** Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo en Emapa San Martín, 2018.

**Tabla 4**

*Nivel de satisfacción del usuario*

<b>Satisfacción del usuario</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	18 a 32	74	73.6%
Regular	33 a 63	16	15.5%
Alto	64 a 90	11	10.9%
Total		100	100.0%

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.

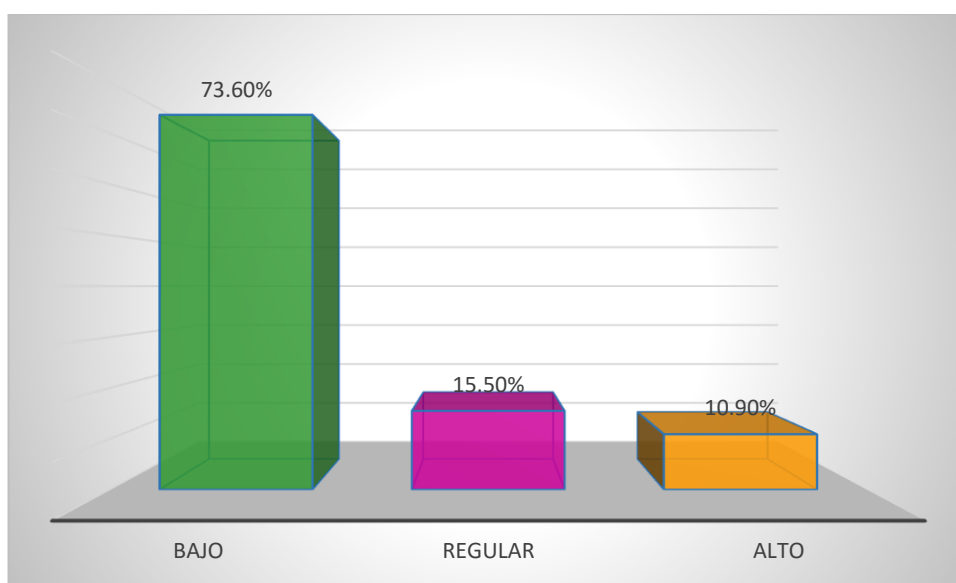


Figura 2 *Nivel de satisfacción del usuario*

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.

La Tabla 4 y Figura 2 indica que de los 100, usuarios del distrito de Morales, el 73.6% califica bajo la satisfacción del usuario de la empresa Emapa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, debido a las condiciones de la empresa. Mientras el 15.5% califica regular la satisfacción del usuario y solo el 10.9 % califica alto la satisfacción del usuario.

**3.3.** Determinar la relación entre gobernabilidad y servicio recibido por el usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre gobernabilidad y servicio recibido por el usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre gobernabilidad y servicio recibido por el usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.

**Tabla 5**

*Prueba de Correlación entre gobernabilidad y servicio recibido por el usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.*

			Gobernabilidad	Servicio recibido por el usuario
Rho de Spearman	Gobernabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,413**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	100	100
	Servicio recibido por el usuario	Coefficiente de correlación	,413**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	100	100

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

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.

En la tabla 5, se observó que la significancia bilateral de los datos fue menor que el nivel propuesto ( $p=0.001 < 0.05$ ), lo que permitió tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula, señalando que existe relación significativa entre gobernabilidad y servicio recibido por el usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018, Observando que el coeficiente de correlación ( $r = 0,413^{**}$ ), se evidenció una correlación positiva moderada, afirmando que a mayor fortalecimiento de las Gobernabilidad aumentara el Servicio recibido por el usuario.

**3.4.** Determinar la relación entre gobernabilidad y condiciones de la empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre gobernabilidad y condiciones de la empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre gobernabilidad y condiciones de la empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.

**Tabla 6**

*Prueba de Correlación entre gobernabilidad y condiciones de la empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.*

			Gobernabilidad	Condiciones de la empresa
Rho de Spearman	Gobernabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,467**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	100	100
	Condiciones de la empresa	Coefficiente de correlación	,467**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	100	100

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

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.

En la tabla 6, se observó que la significancia bilateral de los datos fue menor que el nivel propuesto ( $p=0.001 < 0.05$ ), lo que permitió tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula, señalando que existe relación significativa entre gobernabilidad y condiciones de la empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018, Observando que el coeficiente de correlación ( $r = 0,467^{**}$ ), se evidenció una correlación positiva moderada, afirmando que a mayor Gobernabilidad aumentara las Condiciones de la empresa.

**3.5.** Determinar la relación entre gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.

H1: Existe relación entre gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.

H0: No existe relación entre gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.

**Tabla 7**

*Prueba de Correlación entre gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.*

			Gobernabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gobernabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	100	100

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

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.

En la tabla 7, se observó que la significancia bilateral de los datos fue menor que el nivel propuesto ( $p=0.001 < 0.05$ ), lo que permitió tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula, señalando que existe relación significativa entre gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018., Observando que el coeficiente de correlación ( $r = 0,712^{**}$ ), se evidenció una correlación positiva moderada, afirmando que a mayor gobernabilidad aumentara Satisfacción del usuario.

#### IV. DISCUSIÓN

La investigación demostró que en el título “Gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018” llegó a las siguientes conclusiones:

En el objetivo de la primera dimensión y la segunda variable se obtuvo que el 49.1% califica que casi nunca se da la voz y rendición de cuentas de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, debido que, se desconoce la página web de Emapa, el 43.1% lo califica que siempre se da la voz y rendición de cuentas el usuario conoce cuánto se cobra la reubicación de la caja del medidor y solo 7.8% lo califica que se da ocasionalmente la voz y rendición de cuentas de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, porque Publica el usuario conoce cuánto se cobra por el cierre de una conexión domiciliaria. Debido que el 44.2% califica ocasionalmente la efectividad del gobierno de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, debido que, no se informe por diferentes medios sobre los procedimientos para proceder reclamos, el 34.2% lo califican que siempre se da la efectividad del gobierno en la atención cuando se realiza el pagos de los servicios y solo 21.6% lo califica que casi nunca se da la efectividad del gobierno de La Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, porque no se considera resultados positivos a la presentación de reclamos por los ciudadanos.

Corroborando Maldonado (2016) menciona que posiblemente la descentralización es uno de los temas abordados con mayor rigor analítico porque se refiere a procesos de reforma estatal de fuerte incidencia en las relaciones Estado y sociedad; empero, los trabajos al respecto se refieren a la “gobernabilidad local”, entre los cuales sobresale el trabajo del IIG sobre los casos paraguayo y boliviano (Gascó y Navarro 2002) y el estudio de varias experiencias de participación popular en el nivel local (Varios Autores 1999). Es posible que esta situación explique la ausencia de discusiones metodológicas para el abordaje de temas de gobernanza y el hecho de que no se haya complejizado su análisis. A causa de

En el objetivo de la segunda dimensión y la segunda variable se obtuvo que el 73.6% califica estar en desacuerdo en la satisfacción del usuario de la empresa Emapa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, debido a las condiciones de la empresa. Mientras el 15.5% califica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en el servicio recibido y solo el 10.9 % califica estar de acuerdo en el servicio recibido. Por qué el 45.8% califica que se da ocasionalmente la atención a la regulación la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, debido que, mejoro la red de agua potable Emapa San Martín, en donde vive, el 29.6% lo califican que siempre se da la atención a la regulación debido a que se mejoró la red de redes de alcantarillado de los ciudadanos en donde viven y solo 24.5% lo califica que casi nunca se da la atención a la regulación en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, porque la información de la ejecución de obra de mejoramiento en la captación de ahuashiyacu no es fácil de obtener .

Afirma lo dispuesto Sánchez (2017), que no existe un control permanente de la calidad del agua potable que se suministra a los usuarios, ya que, en temporadas de fuertes lluvias, el líquido vital llega a las viviendas con turbiedad elevada o hay suspensiones del servicio, sin previo aviso. Los usuarios manifiestan que la atención que reciben cuando acuden a efectuar un trámite en los departamentos responsables de la administración de estos servicios básicos, no es oportuna ni adecuada. A pesar de los inconvenientes en la dotación de los servicios, existe cultura de pago por consumo de agua potable y mantenimiento de alcantarillado y, además, los usuarios consideran que los valores actuales no son elevados.

En el objetivo de la tercera dimensión y la segunda variable se obtuvo que existe relación significativa entre gobernabilidad y servicio recibido por el usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018, Observando que el coeficiente de correlación ( $r = 0,413^{**}$ ), se evidenció una correlación positiva moderada, afirmando que a mayor fortalecimiento de las Gobernabilidad aumentara el Servicio recibido por el usuario. Debido que el 49.1% califica que casi nunca se da la voz y rendición de cuentas de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, debido que, se desconoce la página web de Emapa, el 43.1% lo califica que siempre se da la voz y rendición de cuentas el usuario conoce cuánto se cobra la reubicación de la caja del medidor y solo 7.8% lo califica

que se da ocasionalmente la voz y rendición de cuentas de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, porque Publica el usuario conoce cuánto se cobra por el cierre de una conexión domiciliaria.

Mientras que Rojas (2015). Constata que el efecto total, se delinearon estrategias que tuvieran el peso de cada uno de los factores sobre la satisfacción, determinando así los aspectos específicos en que el municipio debe invertir. El Factor Web el cual, si bien fue considerado en una primera instancia y removido de esta investigación luego de la falta de respuestas, se tiende a pensar que podría ser un elemento fundamental para todos aquellos que requieren de un servicio rápido por la web. Eso sí, es labor de la Municipalidad hacer de este factor un activo conocido por parte de la comunidad.

En el objetivo de la cuarta dimensión y la segunda variable se obtuvo que existe relación significativa entre gobernabilidad y condiciones de la empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018, Observando que el coeficiente de correlación ( $r = 0,467^{**}$ ), se evidenció una correlación positiva moderada, afirmando que a mayor Gobernabilidad aumentara las Condiciones de la empresa. Por qué el 49.1% califica que casi nunca se da la voz y rendición de cuentas de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, debido que, se desconoce la página web de Emapa, el 43.1% lo califica que siempre se da la voz y rendición de cuentas el usuario conoce cuánto se cobra la reubicación de la caja del medidor y solo 7.8% lo califica que se da ocasionalmente la voz y rendición de cuentas de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, porque Publica el usuario conoce cuánto se cobra por el cierre de una conexión domiciliaria.

Lo dispuesto por López (2015) afirma que, mediante la medición de un análisis aritmético en la percepción y expectativa en la calidad del servicio, y así auditarse la empresa internamente para la sostenibilidad de un Acueducto y su gobierno de prioridades frente el mantenimiento del agua, el aseo y alcantarillado. La debilidad que se evidencio en el análisis es de acciones correctivas para que no se repitan, e implementar el manual en la empresa y lograr que se planifique con un estándar internacional de servicio para satisfacer una necesidad primaria de la comunidad.

En el resultado de la primera variable con la segunda se obtuvo que existe relación significativa entre gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018, Observando que el coeficiente de correlación ( $r = 0,712^{**}$ ), se evidenció una correlación positiva moderada, afirmando que a mayor gobernabilidad aumentara Satisfacción del usuario. Debido que el 62% califica estar en desacuerdo en el servicio recibido por la empresa Emapa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, debido a que el servicio de agua potable no llega a toda la población. Mientras el 27% califica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en el servicio recibido respecto a las redes de agua potable se encuentran estado aceptable y solo el 11.1% califica estar de acuerdo en el servicio recibido por la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, porque considera que las horas diarias de agua potable es suficiente para satisfacer sus necesidades.

Al igual que Pérez (2016) corrobora que La calidad de los servicios de saneamiento básico en el distrito Juanjui- Provincia de Mariscal Cáceres 2016 fue “Regular”, en sus cuatro dimensiones planteadas. 5.3. El nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres 2016, fue: con un promedio de 35 encuestados que representan el 24% respondieron estar “Poco” satisfechos con la calidad de servicio de saneamiento básico en su ciudad, 83 ciudadanos que representan el 55% indicaron estar “Regularmente” satisfechos y sólo 32 encuestados que representan el 21% indicaron estar “Muy” satisfechos.



## V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Se concluye que, el nivel de gobernabilidad de la empresa Emapa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima es regular en un 39.1%, debido que casi nunca se da la efectividad del gobierno porque no se considera resultados positivos a la presentación de reclamos por los ciudadanos, además, la institución representa un nivel de gobernabilidad alto en un 31.7% porque publica en su página web, detalles como reglamentos de gestión, las tarifas del servicio, historia, misión y visión.
- 5.2.** Se concluye que, el nivel de satisfacción del usuario de la empresa Emapa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima es bajo en un 73.6%, debido que el servicio de agua potable y alcantarillado no llega casi a toda la población, además que el agua potable presenta impurezas y las conexiones no se encuentran en buen estado, casi nunca se da la efectividad del gobierno, también, se identificó un nivel de satisfacción del usuario regular en un 15.5.% porque la presión del agua potable es suficiente para el uso en su hogar y la comunicación telefónica con Emapa es eficiente, porque recibe una precisa información.
- 5.3.** Se concluye que, existe una influencia significativa entre gobernabilidad y servicio recibido por el usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018, Observando que el coeficiente de correlación ( $r = 0,413^{**}$ ), se evidenció una correlación positiva moderada, afirmando que a mayor fortalecimiento de las Gobernabilidad aumentara el Servicio recibido por el usuario.
- 5.4.** Se concluye que, existe relación significativa entre gobernabilidad y condiciones de la empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018, Observando que el coeficiente de correlación ( $r = 0,467^{**}$ ), se evidenció una correlación positiva moderada, afirmando que a mayor Gobernabilidad aumentara las Condiciones de la empresa.
- 5.5.** Se concluye que, existe relación significativa entre gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018., Observando que el coeficiente de correlación ( $r = 0,712^{**}$ ), se evidenció una correlación positiva moderada, afirmando que a mayor gobernabilidad aumentara Satisfacción del usuario.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Se recomienda al gerente la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, a través de un aplicativo móvil (APS) brindar a cada usuario la posibilidad de instalarlo, para poder, de esta manera mejorar la resolución de reclamos y quejas presentados por los usuarios de institución, además, el mismo aplicativo tiene que contar con la llegada de sus recibos virtuales.
- 6.2.** Se recomienda al gerente la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, que realice los tramites con el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), el Programa Nacional de Saneamiento Urbano (PNSU), la Sunass y el Banco Mundial porqué entregaran un inversión por US\$ 200 millones, cuyo fin es mejorar los servicios de agua potable y alcantarillado que brindan las empresas prestadoras (EPS) en el Perú.
- 6.3.** Se recomienda al gerente la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, que debe difundir y promocionar la página web en institución como colegios, universidades e institutos particulares y públicos.
- 6.4.** Se recomienda al gerente la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, que debe publicar las tarifas de corte del servicio potable y la reubicación de la caja del medidor.
- 6.5.** Se recomienda al gerente la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, mejorar la presión del agua potable y aumentar las horas diarias de agua potable

## VII. REFERENCIAS

- Académica, E., & Contabilidad, P. D. E. (2016). Facultad de ciencias empresariales, 1-132.
- Angulo, C. (2016). Nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio De Agua Potable de la Ciudad De Cajamarca, 2015” (Tesis de maestría) Universidad Privada de Lima, Lima, Perú.
- Basualdo, B. (2018). “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la empresa Seda Huánuco S.A. En el Distrito De Pillco marca 2017” (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Camilio, S. (2016). Gobernabilidad en democracia y política electoral – Región Ancash, 2016. (Tesis de maestría). Pontificie Universidad Catolica de Perú, Lima, Perú.
- Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Saneamiento 2017 – 2021 Que, el artículo 6 de la Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- Del, C., Sobre, A., Compresión, R. A. L. A., Asentamiento, D. Y., Concreto, D. E. L., En, B., Vásquez, E. (2017). Facultad de ingeniería, 80194587.
- Empresariales, C., & Administrativo, C. (2017). Problemática de la gobernanza en la participación ciudadana , Municipalidad de Villa María del Triunfo .
- Escate, J. R. (2013). La gestión comunal del servicio de agua potable y la asistencia técnica municipal. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3484/1/Escate\\_cj.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3484/1/Escate_cj.pdf)
- España la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (2009) Voz y Salida, Respuestas al deterioro de empresas, organizaciones y estados. Fondo de Cultura Económica. México.
- Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda. (2014), Universidad Privada de Lima, Lima, Perú.

- García (2017) Manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes EMAPA San Martín S.A. Morales año 2016 (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vajello, Morales, Perú.
- Gomes, J. (2016) La tierra en la América equinoccial. Bogotá - Colombia.
- Gonzales, E. (2016) Gobernabilidad y participación ciudadana en el desarrollo local del Distrito de Comas, 2016. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Guía De Orientación Para Elaboración De Expedientes Técnicos De Proyectos De Saneamiento (2016) Todos los documentos y expedientes técnicos que se presenten al Programa Nacional de Saneamiento Urbano (PNSU),
- Kotler, T. y Keller, G. (2012) Crean Consejo Nacional de la Competitividad. Octubre 2009 Acuerdo Nacional Universidad Privada de Lima, Lima, Perú.
- La Autoridad Nacional del Agua (ANA), del Ministerio de Agricultura y Riego, de acuerdo a la Ley N° 29338 - Ley de Recursos Hídricos.
- LEY N° 30588; Ley De Reforma Constitucional Que Reconoce El Derecho De Acceso Al Agua Como Derecho Constitucional (2018) “Artículo 7°-A.- El Estado reconoce el derecho de toda persona a acceder de forma progresiva y universal al agua potable.
- López, A. (2015), Medición y control en el servicio al cliente de la empresa de Acueducto De Cajicá y como resultado implementar una estrategia para la mejora continua (Tesis de maestría). Tena (Tesis de maestría). Universidad Católica de Colombia, Cartajena, Colombia.
- Maldonado, I. (2016). Gobernanza local: alcances y limitaciones conceptuales para la construcción de problemas públicos (Tesis de doctoral). Universidad Tijuana, Tijuana, México.
- Para, T., El, O., Acad, G., De, M., Gesti, D. E. N., Autor, G., Humano, T. (2016). Gobernabilidad en democracia y política electoral – Región Universidad Privada de Lima, Lima, Perú.

- Para, T., El, O., Acad, G., De, M., Gesti, D. E. N., Autor, G., Investigaci, N. E. A. D. E. (2017). La calidad percibida , el servicio brindado y su influencia en la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro Materno Infantil San Fernando de la Micro Red de Salud – Ate III , 2016.
- Para, T., El, O., Acad, G., De, M., Gesti, D. E. N., Autora, G. Rafael, J. (2016). Satisfacción , calidad percibida y fidelización de los usuarios . Centro de Atención Primaria III San Isidro .
- Pastor, L. (2014) Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda (Tesis de maestría) Universidad Privada de Lima, Lima, Perú.
- Sánchez, R. (2017). El Modelo de gestión y su incidencia en la provisión de los Servicios de agua potable y alcantarillado en la Municipalidad de Tena (Tesis de maestría). Universidad Madrid, Madrid, España.
- Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano DS N° 031-2010-SA. Artículo 6°.- Lineamientos de gestión; El presente Reglamento se enmarca dentro de la política nacional de salud y los principios establecidos en la Ley N° 26842 - Ley General de Salud.
- Richter, H. (1997) Gobernabilidad de los servicios de agua potable y saneamiento en América Latina. Brasil.
- Rojas, T. (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: Análisis de los Servicios Entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de lo Prado. Tena (Tesis de maestría). Universidad Madrid, Madrid, España.
- Rosendo, R. y Laguna, L. (2012) Del consumidor a ciudadano, el papel de la satisfacción del ciudadano en la sostenibilidad de los mercados de servicios públicos. Revista ICE, Evaluación de las políticas públicas. España. Evaluación de Políticas Públicas N° 836.

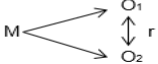
- Pérez, J. (2016). Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el Distrito De Juanjui – Provincia De Mariscal Cáceres 2016 (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vajello, Morales, Perú.
- Stheffy, L. (2013). La Calidad de Servicio al Cliente y su relación en las Ventas, (2004), 2009.
- Superintendencia de Servicios de saneamiento – (YPFB Refinacion, 2013) Informe Defensorial N° 94-2004 Rol del Regulador de Agua Potable y Saneamiento en el Siglo XXI, Retos y Oportunidades. Seminario Internacional, Lima
- Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento (TRASS) de la SUNASS (2013). Que es la segunda y última instancia administrativa en la solución de reclamos de usuarios de los servicios de saneamiento.
- YPFB Refinacion. (2013). Memoria Anual 2013. YPFB Refinacion, 53(9), 1689-1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

# **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de Consistencia.

<b>TEMA DE INVESTIGACIÓN:</b> Gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.			
<b>Formulación del problema general</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Teorías relacionadas al tema</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Qué relación existe entre gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cuál es el nivel de gobernabilidad en la gestión de Emapa San Martín? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en Emapa San Martín? ¿Qué relación existe entre gobernabilidad y servicio recibido por el usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018? ¿Qué relación existe entre gobernabilidad y condiciones de la empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018?</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe una relación directa y significativa entre la gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b> H1: El nivel de gobernabilidad en la gestión de Emapa San Martín es bajo. H2: El nivel de satisfacción del usuario en la gestión de Emapa San Martín es bajo. H3: Existe relación significativa entre gobernabilidad y servicio recibido por el usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018. H4: Existe relación significativa entre gobernabilidad y condiciones de la empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> O1: Conocer el nivel de gobernabilidad en la gestión de Emapa San Martín O2: Conocer el nivel de satisfacción del usuario en la gestión de Emapa San Martín O3: Determinar la relación entre gobernabilidad y servicio recibido por el usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018. O4: Determinar la relación entre gobernabilidad y condiciones de la empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018.</p>	<p>La gobernabilidad consiste en definir e imponer reglas claras con el fin de que los contratos se cumplan. Este autor afirma también que la gobernabilidad se refiere a "modos institucionales alternativos para organizar las transacciones" (Gomes, 2016, p. 47). La satisfacción del usuario es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del servicio con las expectativa de beneficios Previas (Kotler y Keller, 2006, p.144).</p>



Diseño de la Investigación	Población y muestra	Variables de estudio			Instrumentos de recolección de datos	
<p><b>DISEÑO</b></p> <p>El diseño de investigación será correlacional debido que permita descubrir la relación existente entre variable gobernabilidad de estudio, según el esquema siguiente:</p> <p>M = Muestra.</p>  <p>X = Variable Gobernabilidad Y = Satisfacción de los usuarios r = Relación de las variables de estudio</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>La población de estudio está conformada por 10,213 usuarios del distrito de Morales pertenecientes a La Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima – EMAPA SAN MARTÍN S.A.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra de estudio está representada por 100 usuarios del distrito de Morales pertenecientes a La Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima – EMAPA SAN MARTÍN S.A</p>	V2	Dimensiones	Indicadores	<p>Para la medición de las variables de estudio, desde la percepción de los usuarios de los servicios, se utilizará la técnica de la encuesta para la gobernabilidad, y el otro, relacionado con el la satisfacción del usuario.</p> <p>Para la variable gobernabilidad será el cuestionario de Pérez (2017)</p> <p>Para la variable satisfacción del usuario será el cuestionario de Gonzaga (2015)</p> <p>Validación y confiabilidad de los instrumentos:</p>	
		satisfacción del usuario.	Servicio recibió	Cobertura de necesidades, Calidad del agua, Continuidad en el servicio, Comunicación, Estado de redes		
			Condiciones de la empresa	Exigencias, Calidad de atención Calificación de desempeño.		
		V1	Dimensiones	Indicadores		
		gobernabilidad	Efectividad del gobierno	Procedimiento de reclamo, Reclamo por servicio, Reclamo por facturación		
			Atención a la regulación	Mejoramiento de las redes, Conexión domiciliario, Mejoramiento de captación, Mejoramiento de área comercial		
Rendición de cuentas	Tarifas en web, Precio del servicio Equipo, Reglamento, Memoria.					

## Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de Gobernabilidad

Estimado usuario:

La presente encuesta tiene como propósito analizar la Gobernabilidad de Emapa San Martín.

Le solicito sinceridad en sus respuestas.

Escala valorativa

(5) Siempre (4) Con mucha frecuencia (3) Ocasionalmente (2) Casi nunca (1) Nunca

Pregunta	Respuesta				
	1	2	3	4	5
<b>Efectividad del gobierno</b>					
Informa por diferentes medios sobre los procedimientos para proceder reclamos					
Considera usted que da resultado positivo la presentación de su reclamo					
La condición del servicio de agua potable que usted recibe merece presentar un reclamo					
La condición de redes de agua potable y alcantarillado merece que usted presente un reclamo					
Recibió información sobre los detalles que se registran en su facturación mensual					
Su facturación detallada por el consumo mensual merece algún reclamo					
<b>Atención a la regulación</b>					
Mejoro la red de agua potable Emapa San Martín, en donde vive					
Mejoro la red de redes de alcantarillado Emapa San Martín, en donde vive					
Mejoro la conexión domiciliario del agua potable					
Mejoro la conexión domiciliario del alcantarillado					
La información de la ejecución de obra de mejoramiento en la captación de aguashiyacu es fácil de obtener					
Usted considera que está mejorando la condición de atención cuando realiza el pagos de su servicio					
<b>Voz y rendición de cuentas</b>					
Conoce la página web de Emapa San Martín					
Conoce las tarifas del servicio en web					
Publica Emapa San Martín cuánto cobra la instalación domiciliaria					
Publica Emapa San Martín cuánto cobra la reubicación de la caja del medidor					
Publica Emapa San Martín cuánto cobra por el cierre de una conexión domiciliaria					
Publica Emapa San Martín cuánto cobra la apertura de una conexión domiciliaria					
Informa quienes conforma el equipo directivo de Emapa					
Publica en su Web, Historia, misión y visión					
Publica en su Web, el reglamento de gestión					

## Cuestionario Satisfacción

Estimado usuario:

La presente encuesta tiene conocer su opinión sobre el servicio que presta Emapa San Martín. Le solicito sinceridad en sus respuestas.

### Escala valorativa

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Pregunta	Respuesta				
	1	2	3	4	5
<b>Servicio recibido</b>					
El servicio de agua potable llega casi a toda la población					
El servicio de alcantarillado llega casi a toda la población					
El agua potable recibe no tiene impurezas visibles					
Confía del agua potable que recibe porque es bebible					
Las horas diarias de agua potable es suficiente para satisfacer sus necesidades					
La presión del agua potable es suficiente para el uso en su hogar					
El corte del servicio es solucionado con rapidez					
Es oportuno y efectivo el apoyo con tanques cisterna en periodo de corte del servicio potable					
La comunicación en la actividades y obras que realiza la empresa es oportuna					
La comunicación telefónica con Emapa es eficiente, porque recibe una precisa información					
Las redes de agua potable se encuentran en perfecto estado					
Las redes de alcantarillado se encuentran en perfecto estado					
<b>Condiciones de la empresa</b>					
Es preciso exigir la mejora del servicio a Emapa San Martín					
A veces no se necesita grandes obras para el mejoramiento del servicio potable					
La atención en la parte administrativa es cortes y amable					
La atención del área técnica es eficiente y rápida					
la atención en las oficinas de pago es empático y rápido					
El servicio que brinda Emapa San Martín es eficiente para el usuario.					

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pratsell Faredas Luis Alberto  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo/ Pro Inversión  
 Especialidad : Docente  
 Instrumento de evaluación : Gobernabilidad  
 Autor (s) del instrumento (s) : Córdova Fernández Karina

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

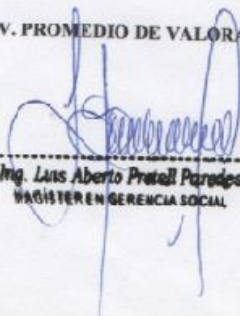
CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gobernabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gobernabilidad</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gobernabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gobernabilidad</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINION DE APLICABILIDAD

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46%

  
 Ing. Luis Alberto Pratsell Faredas  
 MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL

Tarapoto, 15 de Diciembre de 2018

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Palomino Alvarado Gabriela del Pilar  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo/ Pro Inversión  
 Especialidad : Docente  
 Instrumento de evaluación : Gobernabilidad  
 Autor (s) del instrumento (s) : Cordova Fernandez karina

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gobernabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gobernabilidad</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gobernabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gobernabilidad</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINION DE APLICABILIDAD

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47%

Tarpoto, 15 de Diciembre de 2018

Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado  
 LICENCIADA EN PSICOLOGÍA



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : ROJAS PAREDES TANNIA ROSSABELL  
 Institución donde labora : Cooperativa san Martin de Porres-Universidad cesar vallejo  
 Especialidad : administradora- Docente  
 Instrumento de evaluación: : Gobernabilidad  
 Autor (s) del instrumento (s) : Córdova Fernández Karina

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gobernabilidad</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gobernabilidad</b> .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gobernabilidad</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gobernabilidad</b> .				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 15 de diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5%

  
 MBA-Tannia R. Rojas Paredes  
 DOCENTE

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Palomino Alvarado Gabriela del Pilar.  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo/ Pro Inversión  
 Especialidad : Docente  
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del usuario.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Cordova Fernandez Karina

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> . De manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje mejor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINION DE APLICABILIDAD

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47%

Dr. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado  
 DOCENTE ROSORADO

Tarpoto, 15 de Diciembre de 2018

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Pretell Parodes Luis Alberto.  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo/ Pro Inversión  
 Especialidad : Docente  
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del usuario.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Cordova Fernandez Karina

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> . De manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción de los usuarios</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						4

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido si aplicable)

**III. OPINION DE APLICABILIDAD**

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.4

  
**Ing. Luis Alberto Pretell Parodes**  
 MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL

Tarapoto, 15 de Diciembre de 2018



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : ROJAS PAREDES TANNIA ROSSABELL  
 Institución donde labora : Cooperativa san Martin de Porres-Universidad cesar vallejo.  
 Especialidad : administradora- Docente  
 Instrumento de evaluación: : Satisfacción del usuario.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Córdova Fernández Karina

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>satisfacción del usuario</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>satisfacción del usuario</b> .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>satisfacción del usuario</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>satisfacción del usuario</b> .				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 15 de diciembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6%

  
 MGA-Tannia R. Rojas Paredes  
 DOCENTE

## Índice de confiabilidad

### Variable I: Gobernabilidad

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
Casos		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Válido	20	100,0	,833	20
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	20	100,0		

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

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM00001	55,8500	84,134	,717	,810
ITEM00002	55,7500	91,566	,372	,828
ITEM00003	55,6500	90,450	,313	,832
ITEM00004	56,0000	96,842	,044	,844
ITEM00005	55,7500	88,829	,499	,822
ITEM00006	56,1000	93,042	,307	,830
ITEM00007	55,5500	86,682	,593	,817
ITEM00008	55,4500	87,945	,593	,818
ITEM00009	54,8500	86,345	,466	,823
ITEM00010	54,6000	92,147	,194	,840
ITEM00011	54,7500	93,882	,128	,844
ITEM00012	55,7500	91,250	,391	,827
ITEM00013	55,7500	90,092	,497	,823
ITEM00014	55,4000	90,989	,465	,824
ITEM00015	55,6500	92,345	,411	,826
ITEM00016	55,3500	94,134	,312	,830
ITEM00017	55,7500	91,882	,421	,826
ITEM00018	55,6500	83,503	,707	,810
ITEM00019	55,5000	89,000	,511	,821
ITEM00020	55,4500	87,524	,543	,819
ITEM00021	55,4500	87,524	,543	,819

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.

El Alfa de Cronbach obtenido en la variable Gestión Administrativa es 0,833; por lo tanto, se considera que tiene buena confiabilidad.

## Variable II: Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	20	100,0	,801	12
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	20	100,0		

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

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM00001	55,8500	84,134	,717	,810
ITEM00002	55,7500	91,566	,372	,828
ITEM00003	55,6500	90,450	,313	,832
ITEM00004	56,0000	96,842	,044	,844
ITEM00005	55,7500	88,829	,499	,822
ITEM00006	56,1000	93,042	,307	,830
ITEM00007	55,5500	86,682	,593	,817
ITEM00008	55,4500	87,945	,593	,818
ITEM00009	54,8500	86,345	,466	,823
ITEM00010	54,6000	92,147	,194	,840
ITEM00011	54,7500	93,882	,128	,844
ITEM00012	55,7500	91,250	,391	,827
ITEM00013	55,7500	90,092	,497	,823
ITEM00014	55,4000	90,989	,465	,824
ITEM00015	55,6500	92,345	,411	,826
ITEM00016	55,3500	94,134	,312	,830
ITEM00017	55,7500	91,882	,421	,826
ITEM00018	55,6500	83,503	,707	,810

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.

El Alfa de Cronbach obtenido en la variable satisfacción del cliente es 0,801; por lo tanto, se considera que tiene muy buena confiabilidad.

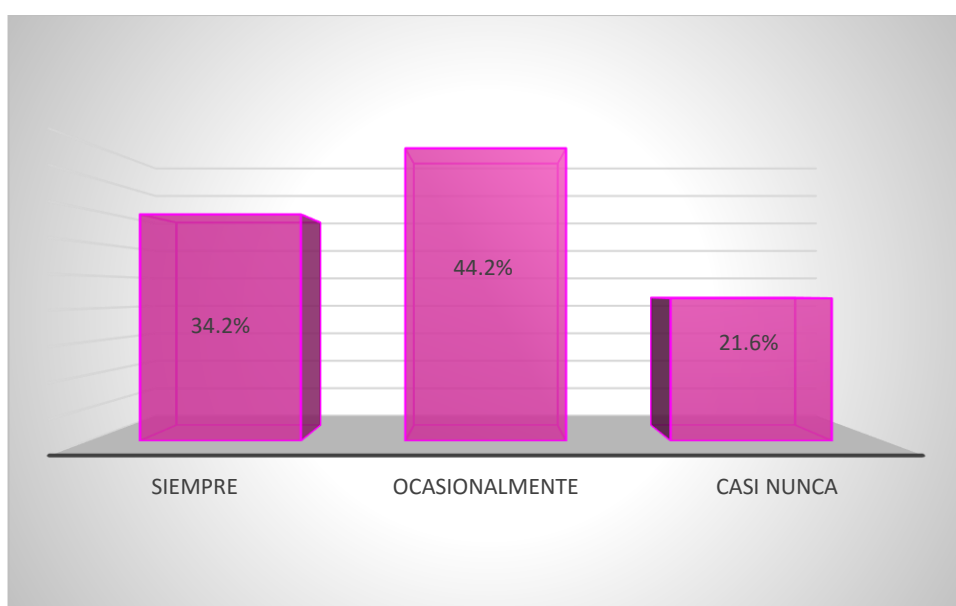
Resultado de las dimensiones de cada variable

**Tabla 8**

*Efectividad del gobierno.*

<b>Efectividad del gobierno</b>	<b>Escala</b>	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6 a 15	34	34.2%
Ocasionalmente	16 a 27	44	44.2%
Casi Nunca	28 a 30	22	21.6%
Total		100	100.0%

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.



*Figura 3 Efectividad del gobierno*

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.

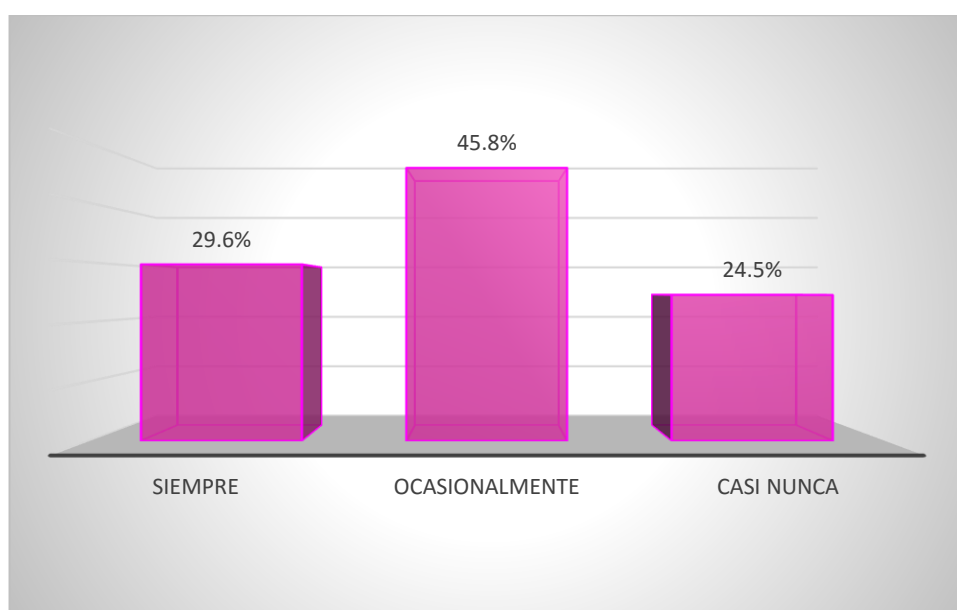
La Tabla 8 y Figura 3, indica que de los 100 usuarios del distrito de Morales, el 44.2% califica ocasionalmente la efectividad del gobierno de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, debido que, no se informe por diferentes medios sobre los procedimientos para proceder reclamos, el 34.2% lo califican que siempre se da la efectividad del gobierno en la atención cuando se realiza el pagos de los servicios y solo 21.6% lo califica que casi nunca se da la efectividad del gobierno de La Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, porque no se considera resultados positivos a la presentación de reclamos por los ciudadanos.

**Tabla 9**

*Atención a la regulación.*

<b>Atención a la regulación</b>	<b>Escala</b>	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6 a 15	30	29.6%
Ocasionalmente	16 a 27	46	45.8%
Casi Nunca	28 a 30	24	24.5%
Total		100	100.0%

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.



*Figura 4 Atención a la regulación*

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.

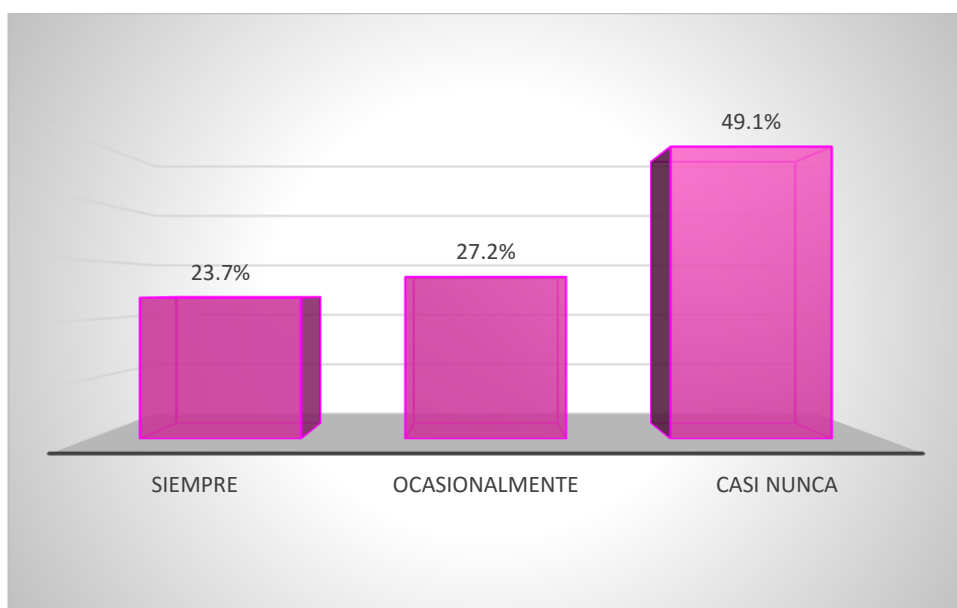
La Tabla 9 y Figura 4, indica que de los 100 usuarios del distrito de Morales, el 45.8% califica que se da ocasionalmente la atención a la regulación la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, debido que, mejoro la red de agua potable Emapa San Martín, en donde vive, el 29.6% lo califican que siempre se da la atención a la regulación debido a que se mejoró la red de redes de alcantarillado de los ciudadanos en donde viven y solo 24.5% lo califica que casi nunca se da la atención a la regulación en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, porque la información de la ejecución de obra de mejoramiento en la captación de ahuashiyacu no es fácil de obtener .

**Tabla 10**

*Voz y rendición de cuentas*

<b>Voz y rendición de cuentas</b>	<b>Escala</b>	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9 a 19	24	23.7%
Ocasionalmente	20 a 32	27	27.2%
Casi Nunca	33 a 45	49	49.1%
Total		100	100.0%

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.



*Figura 5 Voz y rendición de cuentas*

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.

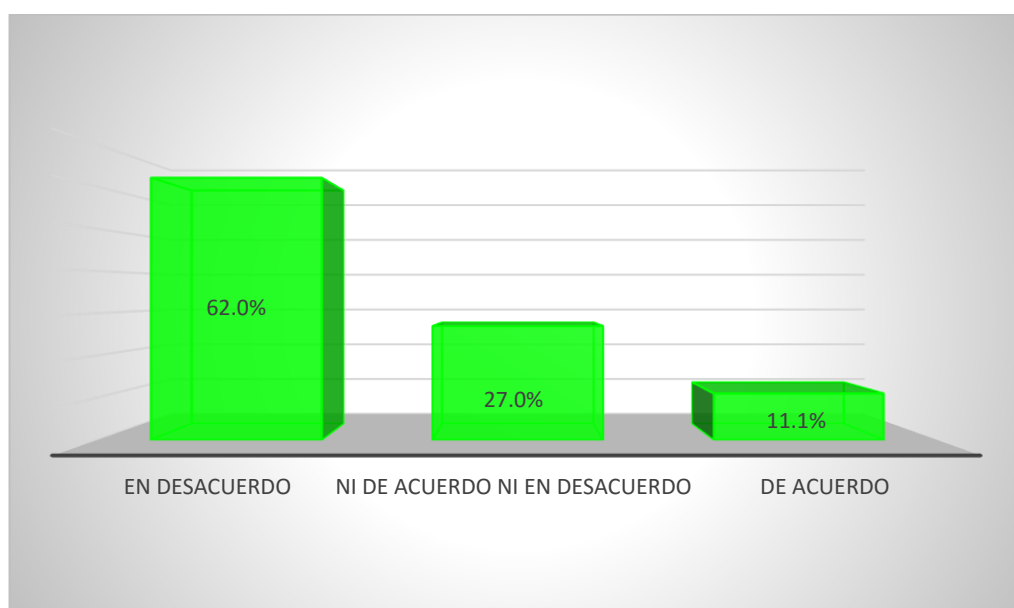
La Tabla 10 y Figura 5, indica que de los 100 usuarios del distrito de Morales, el 49.1% califica que casi nunca se da la voz y rendición de cuentas de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, debido que, se desconoce la página web de Emapa, el 43.1% lo califica que siempre se da la voz y rendición de cuentas el usuario conoce cuánto se cobra la reubicación de la caja del medidor y solo 7.8% lo califica que se da ocasionalmente la voz y rendición de cuentas de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, porque Publica el usuario conoce cuánto se cobra por el cierre de una conexión domiciliaria.

**Tabla 11**

*Servicio recibido.*

<b>Servicio recibido</b>	<b>Escala</b>	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	12 a 24	62	62.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25 a 41	27	27.0%
De acuerdo	42 a 60	11	11.1%
Total		100	100.0%

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.



*Figura 6 Servicio recibido*

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.

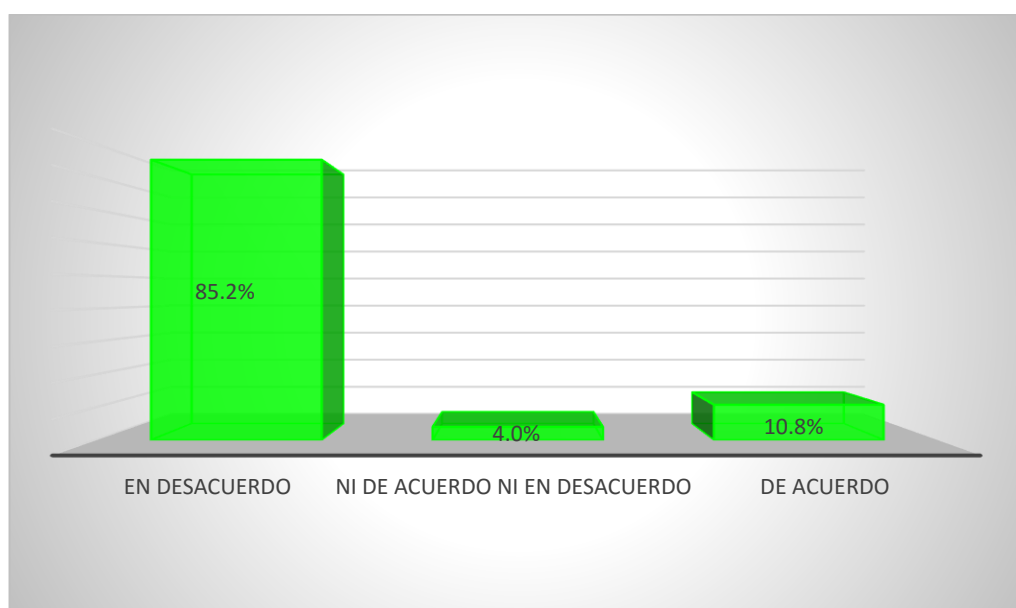
La Tabla 12 y Figura 7 indica que de los 100, usuarios del distrito de Morales, el 62% califica estar en desacuerdo en el servicio recibido por la empresa Emapa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, debido a que el servicio de agua potable no llega a toda la población. Mientras el 27% califica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en el servicio recibido respecto a las redes de agua potable se encuentran estado aceptable y solo el 11.1% califica estar de acuerdo en el servicio recibido por la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, porque considera que las horas diarias de agua potable es suficiente para satisfacer sus necesidades.

**Tabla 12**

*Condiciones de la Empresa*

<b>Condiciones de la Empresa</b>	<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	6 a 15	85	85.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16 a 27	4	4.0%
De acuerdo	28 a 30	11	10.8%
Total		100	100.0%

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.



*Figura 7 Condiciones de la Empresa*

Fuente: Datos Del Cuestionario De La Encuesta.

La Tabla 13 y Figura 8 indica que de los 100, usuarios del distrito de Morales, el 85.2% califica estar en desacuerdo en las condiciones de la empresa Emapa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, debido a que el servicio que brinda Emapa San Martín no es eficiente para el usuario. Mientras el 10.8% califica estar de acuerdo en las condiciones de la empresa respecto la atención en parte administrativa es cortés y amable y solo el 4% califica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en las condiciones de la empresa de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima, porque la atención del área técnica es regular.



**OTASS**

ORGANISMO TÉCNICO  
DE LA ADMINISTRACIÓN  
DE LOS SERVICIOS  
DE SANEAMIENTO

**emapa san martin**  
SOCIEDAD ANONIMA

## CONSTANCIA

**El Gerente Comercial de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, EMAPA SAN MARTÍN S.A.**

**HACE CONSTAR:**

Que la estudiante de maestría **Br. Córdova Fernández Karina**, de la universidad cesar vallejo sede Tarapoto, identificada con DNI N° 45918354, realizo la investigación de su tesis titulada **“Gobernabilidad Y Satisfacción Del Usuario En La Empresa Municipal De Servicios De Agua Potable Y Alcantarillado De San Martín, Morales 2018”**, durante el año que se mencionó en el título.

Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada para fines que estime conveniente.

**Tarapoto, 17 de Diciembre de 2018.**

emapa san martin  
SOCIEDAD ANONIMA  
*Miguel*  
ING. Miguel Vasquez Panduro  
GERENTE COMERCIAL

• Federico Sánchez N° 900  
Tarapoto - San Martín  
f Emapa San Martín  
t 0423526666  
www.emapasanmarin.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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)

CÓRDOVA FERNÁNDEZ KARINA

D.N.I. : 45918354

Domicilio : JR. ALFONSO UGARTE S/N - CACATACHI

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 947568952

E-mail : aries-89@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CÓRDOVA FERNÁNDEZ KARINA

Título de la tesis:

"GOBERNABILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTÍN, MORALES 2018"

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 :

Fecha :

27/04/2019

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Gabriela del Pilar Palomino Alvarado, asesora del curso de Desarrollo de Proyecto de Tesis, del ciclo IV, y revisor de la tesis de la estudiante Karina Córdova Fernández, titulado "Gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018", constato que la misma tiene un índice de similitud de 23%

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, 22 de Abril de 2019

  
-----  
Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado  
DOCENTE POSGRADO

Preparando la

“Gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018”

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

**AUTOR:**

Br. Karina Córdova Fernández

**ASESOR:**

Dra. Gabriela del Pilar Palomino Alvarado

Resumen de coincidencias

23 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	3 %
2	tesis.pucp.edu.pe	3 %
3	www.pesu.gob.pe	2 %
4	www3.vivienda.gob.pe	2 %
5	repositorio.unimilitar.edu...	2 %
6	repositorio.uchile.cl	2 %
7	repositorio.unse.edu.pe	2 %
8	www.insitt-gouverna...	2 %
9	busquedas.peruano.pe	1 %





# 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 NOEMÍ SANDOVAL VERGARA.

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Karina Córdova Fernández.

INFORME TITULADO DE:

"Gobernabilidad y Satisfacción del Usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018."

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública.

SUSTENTADO EN FECHA:

15 de Enero de 2019

NOTA O MENCIÓN:

Aprobado por Mayoría.

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