



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio de agua potable y la resolución de reclamos por facturación en la empresa prestadora de servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÈMICO DE:**

**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Orellano Tuero, Lady Fabiola

**ASESOR:**

Dr. Rivas Loayza, Marco Antonio

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ – 2018**

## PÁGINA DEL JURADO

-----  
Dr. Zarate Gamarra, Leoncio  
Presidente

-----  
Mgt. Ugarte Ubilla, Hernán Álvaro  
Secretario

-----  
Dr. Rivas Loayza, Marco Antonio  
Vocal

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de estudio, con mucho cariño a mi amado esposo David, por ser mi fortaleza, por todo el apoyo incondicional y la dedicación de su tiempo al haber estado conmigo durante el desarrollo y culminación de este proyecto, por haberme impulsado en lograr mis metas y por ser mi gran compañero.

A mi hijo David Leonardo, el regalo más grande que me dio Dios, por ser el motor de mi vida, mi mayor inspiración, mi impulso de lucha, quien llena mis días de inmensas alegrías y por ser mi mayor orgullo.

A mi madre Urlanda, por haberme apoyado en todo momento, por haberme hecho una mujer de bien gracias a su constante motivación, a sus consejos, por sus palabras de aliento para que cumpla mis ideales, pero más que nada por su inmenso amor.

La autora

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser el fundamento de toda creación, por la vida, por haberme permitido alcanzar el logro de mis objetivos, por iluminar mi mente y darle fuerzas a mi corazón además de su infinito amor, bondad y compasión.

Por haber puesto en mi camino a todas aquellas personas que han sido la compañía y el soporte durante el periodo de mi estudio.

La autora

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lady Fabiola Orellano Tuero, estudiante de la Escuela Profesional de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, sede filial Cusco; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el Periodo 2018”.

Presentada, en 82 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado 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.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 31 de julio del 2018



Br. Lady Fabiola Orellano Tuero

DNI: 42332231

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018”, con la finalidad de determinar de qué manera se relacionan la calidad del servicio de agua potable y la resolución de reclamos por facturación, presentados por los usuarios en la E.P.S. SEDACUSCO S.A.

El presente trabajo de investigación se presente en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

## INDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA .....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN .....	¡Error! Marcador no definido.
INDICE .....	vii
INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS .....	vii
RESUMEN .....	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT .....	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCION .....	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Realidad problemática .....	¡Error! Marcador no definido.1
1.2. Trabajos previos .....	¡Error! Marcador no definido.2
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	¡Error! Marcador no definido.
1.4. Formulación del problema .....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.1. Problema General .....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.2. Problemas Específicos .....	¡Error! Marcador no definido.
1.5. Justificación del estudio .....	¡Error! Marcador no definido.
1.6. Hipótesis .....	¡Error! Marcador no definido.0
1.6.1. Hipótesis General .....	¡Error! Marcador no definido.0
1.6.2. Hipótesis Específicas .....	¡Error! Marcador no definido.0
1.7. Objetivos .....	¡Error! Marcador no definido.
1.7.1. Objetivo General .....	¡Error! Marcador no definido.
1.7.2. Objetivos Específicos .....	¡Error! Marcador no definido.
II. MÉTODO .....	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Diseño de investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Variables de Operacionalización .....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.1. Variables de estudio .....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.2. Operacionalización de variables .....	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Población y muestra .....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	¡Error! Marcador no definido.
2.4.1. Técnicas e instrumentos .....	¡Error! Marcador no definido.

2.4.2. Validez y confiabilidad.....	¡Error! Marcador no definido.
2.5. Métodos de análisis de datos .....	¡Error! Marcador no definido.
III. RESULTADOS .....	¡Error! Marcador no definido.
3.1. Descripción.....	¡Error! Marcador no definido.
IV. DISCUSIÓN .....	¡Error! Marcador no definido.0
V. CONCLUSIONES .....	¡Error! Marcador no definido.
VI. RECOMENDACIONES .....	¡Error! Marcador no definido.
VII. REFERENCIAS.....	¡Error! Marcador no definido.4
VIII. ANEXOS .....	¡Error! Marcador no definido.6

## INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

Tabla 1: Niveles de Confiabilidad.....	36
Tabla 2: Resultados de confiabilidad de las variables.....	37
Tabla 3: Valores de la correlación Rho de Spearman.....	38
Tabla 4, Grafico 1: Descripción de los resultados de la variable: Calidad del servicio de agua potable.....	39
Tabla 5, Grafico 2: Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Calidad del servicio de agua potable.....	40
Tabla 6, Grafico 3: Descripción de los resultados de la variable: Resolución de Reclamos por Facturación.....	41
Tabla 7, Grafico 4: Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Resolución de Reclamos por Facturación.....	42
Tabla 8: Prueba de normalidad de los datos.....	43
Tabla 9: Prueba de hipótesis general.....	44
Tabla 10: Prueba de hipótesis específica 1.....	45
Tabla 11: Prueba de hipótesis específica 2.....	46
Tabla 12: Prueba de hipótesis específica 3.....	47
Tabla 13: Prueba de hipótesis específica 4.....	48
Tabla 14: Prueba de hipótesis específica 5.....	49

## RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar de qué manera se relacionan la Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018, el tipo de la investigación es básica, el diseño del presente estudio es de tipo descriptivo correlacional, siendo el enfoque cuantitativo.

La investigación se desarrolla con un muestreo no probabilístico y un tamaño de muestra de 100 usuarios del servicio de agua potable en la ciudad del Cusco. Para la recolección de los datos, de acuerdo a las dimensiones de las dos variables, se utilizaron dos cuestionarios que constan de 18 y 26 ítems respectivamente, que recogen la percepción de los encuestados respecto de la calidad del servicio de agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A., los instrumentos fueron sometidos a un análisis de fiabilidad y validado por expertos.

Se utilizó la prueba no paramétrica de coeficiente de correlación Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables de tipo cualitativas, para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el software estadístico SPSS versión 21.

Los resultados de la investigación se manifiestan con un nivel de significancia del 0,05. Se concluye que existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018. Por otro lado, el valor de la prueba Rho de Spearman es equivalente a  $-0,262$ , valor que representa que ambas variables se encuentran relacionadas significativamente, así mismo, la relación que existe entre ellas es inversa, con un nivel negativo medio, estos datos nos permiten señalar que a mayores niveles de Calidad del Servicio de Agua Potable, se evidenciaran menores niveles de Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A.

**Palabras Clave:** Calidad, servicio, agua potable, resolución de reclamos.

## ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine how the Quality of the Drinking Water Service and the Resolution of Claims for Billing are related to the Service Provider SEDACUSCO S.A. in the 2018 period, the type of research is basic, and the design of the present study is of correlational descriptive type, being the quantitative approach.

The research is carried out with a non-probabilistic sample and a sample size of 100 users of the potable water service in the city of Cusco. For the data collection, according to the dimensions of the two variables, two questionnaires were used, consisting of 18 and 26 items respectively, which reflect the perception of the respondents regarding the quality of the drinking water service and the Resolution of Claims for Billing in the Services Provider SEDACUSCO S.A., the instruments were submitted to a reliability analysis and validated by experts.

We used the Spearman's non-parametric Rho correlation coefficient test to evaluate the relationship between the qualitative variables, for the processing and analysis of data the statistical software SPSS version 21 was used.

The results of the investigation are manifested with a level of significance of 0.05. It is concluded that there is a significant relationship between the Quality of the Drinking Water Service and the Resolution of Claims for Invoicing in the Service Provider Company SEDACUSCO S.A. in the period 2018. On the other hand, the value of Spearman's Rho test is equivalent to -0.262, a value that represents that both variables are significantly related, likewise, the relationship that exists between them is inverse, with a negative level medium, these data allow us to point out that at higher levels of Drinking Water Service Quality, there will be lower levels of Resolution of Claims for Billing in the Service Provider SEDACUSCO S.A.

**Keywords:** Quality, service, potable water, claims resolution.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad problemática**

Entendiendo que la Calidad es la conjunción de particularidades de un servicio o producto que le confieren capacidad para satisfacer las necesidades de consumidor, según la Norma ISO 9000, y referido específicamente al estudio, en la ciudad del Cusco, la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado está a cargo de la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A., donde su disponibilidad de agua potable se realiza a partir de 4 sistemas de abastecimiento: Vilcanota y Piuray que representan el 53 y 29% del abastecimiento respectivamente complementados por sistemas más pequeños Korkor, Salkantay y Jaquira.

La captación Piuray es una fuente de origen superficial específicamente una laguna, la captación del agua del río Vilcanota se realiza del acuífero de Piñipampa, aguas subterráneas que se captan a través de cuatro pozos, los mismos que son bombeados a través de un sistema de impulsión a la ciudad del Cusco. Los otros sistemas complementarios consisten en Fuentes subterráneas o manante.

El agua cruda, que es conducida a la ciudad del Cusco, es tratada en Plantas especializadas para potabilizar el agua, cumpliendo con parámetros de la OMS, haciendo que ésta agua sea apta para el consumo humano.

Los sistemas de distribución en el ámbito de la ciudad parten de sistemas de almacenamiento a través de 19 reservorios, de los cuales se tienen redes de distribución primaria de agua potable y redes secundarias que permiten la instalación de conexiones domiciliarias.

Actualmente el servicio de agua potable tiene una cobertura del 95% en la ciudad del Cusco, con una continuidad promedio de 22 horas al día y las conexiones domiciliarias tienen un 97% de micromedición.

La Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDACUSCO S.A. se encuentra supervisada por SUNASS (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento), quién dicta normas específicas sobre la calidad de la prestación del servicio y de administración de reclamos, estas normas regulan la contraprestación del servicio cautelando la protección al usuario.

El sistema orgánico de la empresa está constituida por cuatro Gerencias de línea: la Gerencia Comercial, la Gerencia Administrativa, la Gerencia de Operaciones, la Gerencia de Ingeniería y la Gerencia de Planeamiento.

El cuadro de asignación de puestos contempla un total de 250 trabajadores.

Cómo parte de la prestación de servicio de agua potable la empresa SEDACUSCO tiene implementado un sistema de gestión de reclamos, el cual cuenta con un procedimiento específico, concordante con la Ley General de Procedimientos Administrativos. La empresa también tiene un plan de fortalecimiento de capacidades que permite que el personal tenga un grado de preparación, conocimiento de la normativa regulatoria y fundamentalmente vocación de servicio.

A pesar de toda esta infraestructura la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO gestiona mensualmente un promedio de 350 reclamos, (referiremos únicamente los concernientes a la materia de facturación), entre los que se tiene: Faltas de Agua, Altos Consumos, Facturaciones Indebidas y Cambios de Tarifa, también es importante hacer mención a los Recursos Impugnatorios que se contemplan en el desarrollo de la presentación de los reclamos.

Por tanto, se trata de determinar, de que forma la calidad de la prestación del servicio de agua potable, incide en la presentación de reclamos.

## **1.2. Trabajos previos**

Se han tomado de referencia diversos temas de investigación, desarrollados a nivel Internacional y Nacional, los cuales tienen un nivel de relación con la presente tesis, por tanto, se procede a referir los temas de mayor importancia:

- **A Nivel Internacional:**

**Salamea y Yanza (2013):** “Propuesta de la medición de Calidad de Servicio de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado que abastece a la parroquia de Sayausí la Empresa E.T.A.P.A. ‘ E.P.”

ETAPA EP es la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado, Telecomunicaciones y Saneamiento de la Ciudad de Cuenca en Ecuador;

empresa de gran reconocimiento por el tratamiento óptimo del agua potable, agua de muy buena calidad, pero muestra deficiencias en su área comercial por su pésima organización e incorrecta atención de reclamos y solicitudes en el plazo determinado, así como la lentitud para ejecutar físicamente las instalaciones domiciliarias de agua y alcantarillado.

En el análisis de este tema de investigación se ha logrado descifrar cual es la categoría de satisfacción de los usuarios sobre servicio de agua potable y alcantarillado que brinda ETAPA , puesto que con el estudio de la apreciación que tiene la localidad, se ha identificado que la misma labora y pone mayor empeño en mejorar sus índices de calidad del agua potable, pero, a pesar de todo, no se ha logrado cubrir en su totalidad los exigencias de los usuarios, por esta razón, la empresa ha implementado una mejora en Atención al Cliente, con un reordenamiento en el área, ampliación de los horarios de atención, trabajo en equipo, imagen excelente para su mercado y para todos los servicios que suministra como Entidad Pública.

Cabe precisar, que de la investigación, se logro tomar conocimiento de que ETAPA EP, ha tenido un arduo trabajo para alcanzar la certificación ISO 9001 y que a Cuenca se le estima como la única ciudad del país que goza de agua potable de muy buena calidad, gracias a su tecnificación y a un proceso riguroso de producción.

**Ordoñez (2007):** “Análisis de los Sistemas de Gestión de los Servicios de Agua Potable en los Municipios de Jesús de Otoro (Intibuca) y Choluteca (Choluteca)”.

El tema de estudio permitió analizar las gestiones de las entidades prestadoras de servicio de agua potable y saneamiento en dos ciudades de Honduras; la Empresa de Aguas de Choluteca y la Junta Administradora de los Servicios de Agua Potable y Disposición de Excretas de Jesús de Otoro “JAPOE”, para así poder definir el nivel de cumplimiento de las disposiciones sobre la prestación de los servicios, establecidas en el marco regulatorio y garantizar un servicio de calidad.

Se determino que el trabajo que realiza JAPOE si cumple con la capacidad optima para la prestación del servicio, ofreciendo a la población una asistencia

de calidad y de igual forma cumple con la normativa establecida en el marco regulatorio, la misma que se amolda a las necesidades de la localidad.

Se determino también que el trabajo que realiza la Empresa Aguas de Choluteca no cumple con las condiciones de prestación del servicio, ya que la misma se consolida con el fiel cumplimiento del marco regulatorio, sin tomar en cuenta que las condiciones de la prestación no se ajustan a la realidad de la localidad.

**Sánchez (2011):** “El Modelo de Gestión y su incidencia en la provisión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en la Municipalidad de Tena”.

Según la evaluación realizada sobre la prestación de servicios de saneamiento en la localidad de Tena en Ecuador, se determino que existe ausencia de una fiscalización en el control de calidad del abastecimiento de agua potable y esto se manifiesta en las épocas de lluvia, cuyo efecto hace que el elemento líquido sea presente turbio provocando interrupciones del servicio sin comunicación previa a los consumidores.

Según declaración de los usuarios, la atención de los procedimientos administrativos y de reclamos es deficiente, no se cumplen con los plazos establecidos, y aquellos de carácter de urgencia no son atendidos de manera oportuna. Esto genera un alto grado de insatisfacción, así como también incomodidad y molestia por carencia de información, solución y el desgaste de tiempo en las tediosas gestiones.

Cabe resaltar que a pesar de la falta de continuidad del servicio, la población tiene una excelente responsabilidad de pago por consumo del servicio de agua potable y la asistencia de las redes de alcantarillado, consideran también que el valor monetario por la prestación del servicio no son elevados en su facturación, no se muestra disconformidad con los incrementos tarifarios.

Con un control de calidad eficiente y los correctivos necesarios para la mejora en la atención de los trámites administrativos, los usuarios podrán alcanzar un alto grado de satisfacción en relación a la prestación de los servicios de agua y alcantarillado.

**Rocca (2016):** “Satisfacción del Usuario en el Ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso”. La Plata - Buenos Aires - Argentina.

Para medir la categoría de satisfacción de los usuarios del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso se analizó de forma particular cada una de sus dimensiones:

**Unidad Tangible:** Los usuarios destacaron de manera primordial “La apariencia física de los Trabajadores” dando la aprobación de satisfacción por parte de los encuestados; la infraestructura y los elementos de comunicación son considerados con un alto nivel de satisfacción.

**Confiabilidad del servicio:** El cumplimiento en plazos establecidos muestra el interés y la pro actividad de los empleados en solucionar de manera eficaz y eficiente los problemas que se presenten en la recepción del servicio. Los usuarios valoran estas atenciones por encima de otras.

**Capacidad de respuesta:** Se considera a esta dimensión es considerada como la más importante para los usuarios encuestados, la disponibilidad de atención y el nivel de comunicación con los empleados es resaltante para la lograr usuarios satisfechos.

**Seguridad:** El nivel de confianza que inspiran los empleados en los trabajadores y generan seguridad e los usuarios encuestados. Esto incrementa su cuota de satisfacción.

**Empatía:** Esta dimensión logro un nivel muy alto de satisfacción en los usuarios encuestados debido a la preocupación por las necesidades de los usuarios y la atención personalizada de los servicios.

El grado total de satisfacción de los usuarios es alto, se afirma así que la Municipalidad de Berisso brinda calidad en la prestación de estos servicios.

- **A Nivel Nacional:**

**Díaz y Meza (2017):** “Sostenibilidad del Servicio del Agua Potable y Saneamiento de la Comunidad de Unión Minas, distrito de Tambo La Mar – Ayacucho - 2016”

La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento - JASS, es la encargada de administrar, de brindar asistencia de la infraestructura y de promover las

charlas y talleres a cerca de la sostenibilidad, centradas en una buena práctica saludable y valoración de los servicios de saneamiento.

El mejoramiento de abastecimiento del agua potable de forma adecuada, dio lugar a que la población obtenga optimas condiciones de salubridad, gracias a una eficiente ejecución de diversos talleres informativos y de capacitación a la población, basados en el uso adecuado de los servicios de saneamiento, promoviendo y fortaleciendo la educación sanitaria, así se logro la reducción de las enfermedades por ingesta de agua y alimentos como los Parasitosis y EDAs, mejorando la calidad de vida de la localidad, incrementando el aptitud estudiantil en los niños y el nivel de eficiencia de producción en los adultos, también se instruyo a la población para generar una eficiente costumbre de pago por el uso del servicio de agua potable y se diseñó diversas técnicas de fortalecimiento de capacidades para JASS y para el Área técnica de Servicios de Saneamiento de la Municipalidad distrital de Tambo.

**Mendoza (2016):** “En la periferia de la ciudad y la gobernanza”. Un estudio de caso sobre la gestión local del agua y saneamiento en el Asentamiento Humano del Cerro Las Ánimas.

La política hídrica en la ciudad de Lima está perfilada como monopolio, esto a favor de un gobierno centralista, una red que únicamente SEDAPAL o cualquier otra empresa privada podría administrar. Esta política estudiada produce un abastecimiento y distribución de agua potable nada equitativa, se considera una exclusión corporativa de la gestión local que son operadores pequeños de de servicios de saneamiento comunitarios y privados, los mismos que no poseen un mínimo grado de intervención al momento de tomar decisiones, población ubicada en la contorno de la ciudad y del gobierno formal del agua donde SEDAPAL no alcanza.

El presente estudio muestra la existencia de un impacto diferencial de los costos del medio ambiente y el flujo del agua entre consumidores “conectados” que cuentan con el servicio de agua y los “no conectados” quienes son los que padecen de abastecimiento y pésima calidad de agua.

Contar con un servicio de calidad de agua es un derecho y se debe lograr una eficiente cobertura de agua potable y saneamiento en toda la ciudad, la misma

que demanda una tarea integrada que implique un programa urbano, cuidado adecuado de las nacientes de aguas subterráneas y superficiales y subterráneas. Se debe tomar en cuenta que, para estos sectores, el servicio de agua y saneamiento deberían pertenecer a una política de vivienda completa, y no representarlos de forma delimitada.

**García (2017):** “Manejo de Procesos de Reclamos y Satisfacción de los Clientes de EMAPA San Martín S.A.; Tarapoto año 2016”.

El procedimiento de reclamos en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPA San Martín S.A de la ciudad de Tarapoto, se desarrolla y se resuelve según los tipos de reclamos, como : reclamo operacional, reclamo comercial no relativo a la facturación y reclamo comercial relativo a la facturación.

En cuanto a la complacencia de los usuarios, manifiestan que la prestación de los servicios es deficiente. La capacidad de respuesta, empatía y el nivel de seguridad en atención a los reclamos, se desarrolla de forma regular, generando disconformidad y disgusto en los usuarios.

El análisis del trabajo de investigación permite desarrollar y evidenciar la existencia de un vínculo entre las variables y así poder determinar los factores que generan que los usuarios no cubran sus expectativas y no lleguen al nivel de satisfacción esperado, esto dará lugar a propuestas de mejora en los procedimientos de la prestación del servicio y atención de reclamos.

**Prieto (2013):** “Elementos a tomar en cuenta para Implementar la Política de Mejor Atención al Ciudadano a Nivel Nacional”.

La estrategia “Mejor Atención al Ciudadano - MAC”, se relaciona con la Nueva Gestión Pública ya que busca la necesidad de establecer una gestión eficaz y muy eficiente que logre complacencia a las necesidades de la población. Está alineada al ciudadano, a sus derechos y a sus necesidades, utilizando el uso adecuado y óptimo de la tecnología de la información. Se implementa el fortalecimiento de competencias en el personal y se administra la calidad de servicio. Esta gestión fundamenta que la administración pública está

direccionada al servicio de la población, a dotar de los servicios básicos a los ciudadanos, busca el logro de metas y objetivos.

En la prestación de servicios públicos es conveniente precisar estándares de calidad, se cuenta con un protocolo de medición de atención del personal, trato, tiempo de espera, información disponible y clara y un ambiente adecuado.

Un elemento clave de MAC es el uso de Tecnologías de la Información "TICs", para una eficiente atención del ciudadano, las MAC se caracterizan por ser una nueva visión de la gestión pública, orientada al ciudadano para la satisfacción de sus necesidades. Esta compuesta de una plataforma Multicanal (telefónica, virtual y presencial) que opera de forma articulada con el uso de TICs.

En el aspecto legal y normativo, MAC se encuadra en las estrategias del Plan de Simplificación Administrativa para hacer más fácil el perfeccionamiento de la oferta de servicios a la población.

- **A Nivel Local:**

**Bañon y Deza (2013):** "Propuesta de Mejora en la Calidad del Servicio Para el Ejercicio del Contador Público. Caso: Profesionales Independientes de La ciudad del Cusco, Año 2012".

La apreciación que tiene cliente sobre la calidad del servicio ofrecido por el Contador Público, en ejercicio independiente, presenta un alto índice de fiabilidad ya que no existen errores al momento de la prestación del servicio, el trabajo realizado es consistente, estable y eficiente. Los clientes se muestran satisfechos, pero poco fidelizados por la diversidad de estudios contables en la ciudad del Cusco, la competitividad en los costos, la pro actividad, los estudios de especialidad y la destreza técnica son indispensables para atraer a los clientes, así como para la mejora de su desempeño laboral y profesional.

En el análisis de investigación para la oferta de mejora en la calidad del servicio, se observó deficiencia en el tiempo de respuesta del servicio prestado, no emplea tecnologías que le permitan agilizar la información contable para una toma de decisiones, no es oportuno. Este tema queda pendiente para una futura investigación.

**Rollano (2017):** “Calidad de Servicios y Desempeño Laboral de los Trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac – I Semestre Cusco 2016”.

El objeto del estudio fue demostrar la correspondencia entre la calidad de los servicios ofrecidos y el desempeño laboral del personal del Hotel Royal Inka de Pisac, esta investigación se presentó como positiva debido a que existe una relación directa, demostrando que si el desempeño laboral es óptimo y apropiado, la calidad de los servicios prestados se percibe como buena; por el contrario, si el desempeño laboral se califica como regularmente adecuado, la calidad de los servicios prestados también serán percibidos como regulares.

Según la opinión del personal, mediante la aplicación de encuestas, se logró demostrar que la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel Royal Inka durante los primeros seis meses del año 2016, fue percibida como regular para un 51.5 % de los trabajadores. Se demostró también que el desempeño laboral es regularmente idóneo para un 66.7% de los trabajadores.

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

**Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, Norma Internacional ISO 9000 (Organización Internacional de Normalización).**

Calidad es la conjunción de todas las particularidades que tiene un determinado servicio o producto, que satisface las necesidades de un cliente.

La calidad de servicio, es el conjunto de procedimientos que aseguran un resultado satisfactorio entre la relación proveedor y cliente.

También es importante conceptualizar el sistema de gestión de calidad, que consiste, en acondicionar un conjunto de componentes como procesos, manuales de calidad, programaciones de inspección y ensayos, adiestramiento de trabajo, capacitación, patrones de calidad, etc.

Las normas ISO relacionadas con la calidad son las siguientes:

ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad “Fundamentos, Vocabulario”.

ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad “Requisitos”

ISO 9004 Sistemas de Gestión de la Calidad “Directrices para la mejora del desempeño”.

**Catalán, C. (2014).** Revista, “Revisión de Modelos de Calidad y Servicio y su Implementación en el Ámbito Público y Privado para Generar una Propuesta de Acción en el Tema Orientada a las Instituciones del Sector Previsión”.

Respecto a concepto de Calidad, describe las tipologías de ejemplos normativos de certificación de la calidad, que son: Normas ISO de Calidad, modelo centrado en el cliente y modelos de perfección en la calidad.

a) El primero, modelos normas ISO de calidad, surge para sistematizar las necesidades de la industrialización orientadas a la estandarización cuyo propósito es proporcionar el intercambio internacional de bienes y servicios. Las dimensiones de la gestión de la calidad según las normas ISO 9000 son: Organización orientada al cliente, cooperación del personal, encausamiento de los procesos, orientación del sistema hacia la gestión, mejora continua, orientación para tomar decisiones, relación recíprocamente favorable con el proveedor.

b) Modelos Centrados en el Cliente, referido al modelo SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml y Berry (1986), se concibe la calidad como la percepción de diferencia entre el servicio entregado y el servicio percibido, tiene cinco dimensiones:

Fiabilidad, consiste en la destreza para suministrar el servicio ofrecido de manera fiable y precisa.

Seguridad, el conocimiento, grado de instrucción, cortesía y la habilidad de los trabajadores para expresar confianza.

Tangibilidad, se enfoca en el aspecto de la apariencia, las instalaciones físicas, equipos, mecanismos de comunicación y personal.

Empatía, la habilidad de comprender y sentir las emisiones de otro.

Capacidad de respuesta, apoyo con servicio oportuno.

c) Modelos de Excelencia en Calidad, cuya misión primordial es fortificar la competencia empresarial, certificar el cumplimiento de los patrones de calificación internacional. Los modelos más representativos son:

c.1. Modelo EFQM. Mide la calidad de gestión, Desarrollado por la European Foundation Quality management, fundada en 1989, otorga anualmente el premio europeo y la calidad. El modelo se basa en determinar los agentes facilitadores de un proceso y los resultados según el siguiente esquema:

Procesos: Agentes facilitadores: políticas, estrategias, personas, asociaciones y recursos, resultados claves, resultados en las personas, resultados en los clientes y resultados sociales.

i. Modelo Deming: Desarrollado por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros en 1951, se orienta al ámbito industrial y la administración de la calidad empresarial, así se tiene: Estrategias para lograr objetivos, organización y operacionalización, educación y su propagación, circulación de información y su manejo, calidad en los productos y procesos, estandarización, gestión y control, garantía de calidad, sistemas y métodos, resultados, previsiones para el futuro. En función a este modelo, anualmente, se entrega el premio Deming.

ii. Modelo Malcom Baldrige. Modelo estadounidense creado en 1987, su objetivo es promover la utilización de la gestión de la "Calidad Total", y así incrementar la competencia empresarial. Sus principios son: Liderazgo, planificación estratégica, orientación del cliente en el mercado, perspectiva de análisis y dirección del conocimiento, dirección de los recursos humanos, conducta de procesos, efectos empresariales y económicos.

iii. Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. Creado en 1999, es el mejor ejemplo para valorar una organización, además establece propósitos de avance, identifica sus espacios de mejora y sus puntos fuertes, es el punto de partida de la información para el proceso y la planificación estratégica. Este modelo deriva del modelo europeo, con variante en procesos de atención al cliente y extendiendo el concepto de estilo de gestión y liderazgo.

iv. Modelo Chileno de la calidad. En 1994 se crea en Chile, cuyo objetivo es impulsar una corriente de proceso de la productividad y la calidad en la concesión de productos y servicios. Tiene un esquema sistémico, su enfoque se centra en los resultados de la organización, y sus criterios son: Clientes y Mercado, Conductores (liderazgo), sistema (personas, procesos, responsabilidad social y planificación estratégica), resultados (resultados en la organización); Información y conocimiento, Calidad y la Administración Pública. La calidad de servicios es relevante, orientada a generar la recompra fidelización del cliente, esto para empresas con fines de lucro, sin embargo en la administración pública existe una complejidad diferente. En el estado no existen fines de lucro en la entrega de un servicio, el ingreso tiene carácter

social; la elección de los servicios se realiza en función a las necesidades de las personas, por otro lado, varios de los servicios prestados por el estado son de índole monopólico, en este caso no se busca como resultado la recompra, en caso de insatisfacción se buscará cambio de la administración.

Las instituciones públicas también deben incorporar calidad en sus servicios y procesos, para tener validación y para cumplir con el aseguramiento del bienestar de la población.

### **Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales, Castellón de la Plana, “Encuesta de Satisfacción”.**

Desarrollo el manual de modelos de Satisfacción a emplear, que son:

- i. El modelo SERVQUAL ( Zeithalm, Parasuraman y Berry) para el estudio de las expectativas y percepciones del servicio.
- ii. El modelo SERVPEF (Cronin y Taylor) para el estudio de la percepción del servicio.

Dentro de la medición de un servicio no todos los elementos tienen la misma relevancia, ni son apreciados igual por los clientes.

Las características de los atributos de la calidad son: i. Los clientes asignan diferente grado de importancia a los atributos de la calidad. ii. Varían con el tiempo. iii. El usuario formula los criterios de forma general, por lo que son escasamente operativos.

La ciudadanía cuando expresa sus expectativas y necesidades, hace referencia a atributos generales.

Los atributos del SERVQUAL son:

- i. Fiabilidad, que consiste en la destreza para ejecutar el servicio pactado de forma cuidadosa y fiable, aciertos, precisión y carencia de errores. Necesita hacer este criterio es necesario que existan procesos sólidos y personal calificado para efectuarlos. Cuando la fiabilidad es menor se corre el riesgo de pérdida de confianza de los clientes:
- ii. Capacidad de respuesta, suministrar un servicio con rapidez, oportunidad y puntualidad. Está referida a una capacidad de responder a la inmediatez y puntualidad de su función.

iii. Seguridad, empleados con conocimientos y atención, con habilidades para inspirar confianza y credibilidad. La profesionalidad es una fuente con habilidad y destreza, la duda debe ser eliminada sobre el proceso y sus resultados.

Sus criterios son: Profesionalidad, credibilidad y cortesía, sin riesgos.

iv. Empatía, atención particular ofrecida al cliente. Es una relación entre las personas y la calidad, se fundamenta en entender y resolver las necesidades.

Sus criterios son Accesibilidad, Comunicación, Comprensión del Cliente.

v. Elementos Tangibles, Aspectos de la infraestructura física, equipos, personas y materiales que participan o se utilizan en la prestación del servicio. Es el fragmento visible del proceso.

Conclusiones: de acuerdo la metodología SERVQUAL, la importancia referente, que los usuarios conceden a estos criterios, se da en una escala de 100% distribuidos de la siguiente manera: Fiabilidad 32%, capacidad de respuesta 22%, seguridad 19%, empatía 16%, elementos tangibles 11 %.

El Modelo SERVQUAL, es un instrumento con un nivel alto de validez y fiabilidad, también se conceptúa como un instrumento metodológico, muy apropiado para conocer las necesidades de los usuarios, así como para calcular la percepción de los clientes sobre la prestación del servicio.

Gonzales, Gomez y Dominguez. "Conceptos, Clasificación y Problemas de Medición". Fundacion FIES Universidad de Alcala, Madrid.

El objetivo del artículo es exponer la definición y clasificación de las actividades de servicios y los criterios tradicionales que dan valor a la producción de los servicios.

Los Conceptos y Clasificación, del término servicios, describen a las actividades del sector terciario

Conceptualizando el servicio, etimológicamente deriva del latín "Servitium" hace mención al acto de Servir. Existen los servicios públicos y los servicios especializados. Los servicios públicos son ejercidos por organismos públicos, a cargo del gobierno central, los servicios públicos están orientados a satisfacer necesidades, que por su naturaleza le corresponde al estado satisfacer con educación, salud, servicios básicos, etc. Estos servicios públicos se sustentan por medio del cobro de impuestos que el gobierno establece.

Los expertos han precisado el Servicio, como:

Stanton, Etzel y Walker, definen el servicio, como la asociación de actividades identificables e intangibles, las cuales forman parte de una transacción ideal, con el propósito de satisfacer deseos o necesidades.

Para Richard L. Sandhusen, los servicios son labores, actividades, mejoras o satisfacciones que se brindan a cambio de una paga o renta.

Para la American Marketing Association (AMA), los servicios son sustancialmente intangibles, que se caracteriza por el intercambio directo del productor al usuario, no se pueden transportar o almacenar. No pueden ser vendidos en estricto con la transferencia de la pertenencia y no tiene ningún título.

Kotler, Bloom y Heyes, el servicio es una obra, una realización que esencialmente son elementos intangibles, son intangibles porque no incluyen elementos físicos.

Con estas definiciones se proyecta la concepción de servicios: Los servicios son acciones identificables, intangibles que resultan del esfuerzo humano, es imposible poseerlos físicamente, no se puede transportar o almacenar, pero que podrían ser ofrecidos en alquiler o venta, por tanto son parte de un acuerdo ideado para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

Adam Smith en 1776, fue el primero de los economistas que considera improductivas las actividades de servicio, fundamentados en cuatro argumentos:

Los servicios no provocan resultados reales y visibles, que produzcan riqueza.

Los servicios son derivados o accesorios de los bienes.

Los servicios son prestados interiormente por los productores y no simbolizan una actividad que genere riqueza.

Siendo los servicios intangibles y temporales, son intrascendentes en comparación con los bienes.

Ya con el desarrollo del capitalismo, el sector de servicios gana jerarquía y comienza a ser reconocido, se hablaría así del Sector Terciario, siendo la definición más representativa la de Peter Hill en 1977, dice un bien se apropiable y transferible y un servicio se originan de la actividad realizada por una unidad económica, en general se definen características económicas.

Entre las características más aludidas por los autores, Sampson y Snape (1986), Bhagwati (1988), Cuadrado Roura y del Río (1993) y Gonzales (1999), son: a) intangibilidad, que consiste en que estos no son físicos, no se pueden ver ni tocar; b) heterogeneidad, o variabilidad referido a que un mismo servicio nunca serán idénticos por cuanto se realiza por diferentes personas; c) inseparabilidad, referido a que la producción y consumo del servicio son simultáneos; d) perecedero, referido a que un servicio no prestado no se puede realizar en otro momento con las mismas características; e) ausencia de propiedad, los compradores hacen uso y arriendo del servicio, pero no la propiedad del mismo.

**Definición de Reclamos:** Reclamar es poner oposición a algo, de forma verbal o escrita, expresando una disconformidad, la posibilidad de presentar un reclamo es un derecho de los consumidores, amparado por la ley, se reclama cuando el producto o servicio recibido no cumple con las expectativas esperadas.

**Presidencia de la República. (2012).** Ley General Del Procedimiento Administrativo, Presidencia de la República. Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, Ley 27444.

Esta ley reglamenta las acciones de la función administrativa del Estado y el Procedimiento Administrativo. Los procesos especiales creados y regulados como tales por ley expresa, se rigen por la presente ley, en aquellos puntos de vista no previstos y en los que no son tratados explícitamente de modo diferente.

Las acciones administrativas son las declaraciones de los organismos que están consignadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de un contexto específico.

Procede el derecho de gestión en los procedimientos administrativos, cuando involucre para la organización, la prestación de un servicio específico a favor del administrado. Este derecho implica la obligación de dar al interesado una respuesta de forma escrita dentro de los plazos legales.

Dentro de la ley se establecen cuales son los recursos administrativos frente a una acción administrativa, entendida como una violación, desconocimiento o daño a un derecho o interés legítimo.

Los recursos administrativos son: (1) Recurso de Reconsideración, se sustentará adicionando una nueva prueba, (2) Recurso de Apelación, cuando se sustente en desigual definición de las pruebas originadas o cuando se trate de materia de puro derecho y será resuelto por el superior jerárquico y (3) Recurso de Revisión, se gestiona de forma excepcional ante una tercera instancia. Agotada la vía administrativa podrán ser derivados ante el Poder Judicial mediante el proceso contencioso - administrativo.

Esta ley regula los procedimientos administrativos detallando por capítulos sobre: sujetos del procedimiento, de los administrados, de la autoridad administrativa, cooperación entre entidades, conflictos de competencia, órganos colegiados, iniciación del procedimiento, plazos y condiciones, organización del procedimiento, participación de los administrados, fin del procedimiento, elaboración de resoluciones, recursos administrativos y procedimientos especiales.

**SUNASS. (2006).** “Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento”. (2006). Resolución de Consejo Directivo 066-2006-SUNASS-CD.

Las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, están reguladas por la Superintendencia (SUNASS), quien ejerce su función supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora. Formuló la Resolución 066-2006-SUNASS-CD, Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento, ha elaborado una normativa especializada para la resolución de reclamos, con respecto a los mecanismos que involucran la prestación de servicios de saneamiento, dentro del ámbito de su competencia, cautelando en forma ecuánime y objetiva los intereses del Estado, de los capitalistas y del usuario.

La norma detalla el ámbito de aplicación del Reglamento de acuerdo a su naturaleza, que pueden ser: 1) Problemas Operacionales, 2) Problemas Comerciales que afectan directamente la facturación, y 3) Problemas

comerciales que no afectan directamente la facturación. La presentación de los reclamos ante la EPS, se da a través de medios: Solicitud por Escrito, Solicitud por Teléfono, Solicitud por Web. Esta norma declara la doble instancia, donde la EPS ejerce la primera instancia y la SUNASS ejerce la segunda instancia. Los procedimientos de atención de reclamos cumple con las etapas de: (1) Etapa de Investigación, a través de inspecciones, contratación del medidor; (2) Etapa de Conciliación, que tiene como propósito que las partes, tengan la posibilidad de poner fin al problema que motivó el reclamo; y (3) Etapa de Decisión, con la emisión de acto resolutorio, el cual puede ser impugnado con Recursos de Reconsideración y en segunda instancia Recurso de Apelación. Detalla también Garantías Especiales para el usuario y la posibilidad de presentación de Quejas, las cuales son resueltas por la SUNASS.

**Duque, O (2005).** “Revisión del Concepto de Calidad del Servicio y sus Modelos de Medición”. Innovar Journal, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Volumen 15. Pp 64 – 80.

Servicio al Cliente y su Caracterización. “Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”, (Fisher y Navarro 1994 pag 185).

El Servicio al Cliente es el conjunto de actividades, beneficios y satisfacciones que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas”, (Fisher y Navarro 1994 pag 175).

Las particularidades diferenciadoras entre los productos palpables y los servicios que constituyen intangibles son factores determinantes de las diferencias. Los servicios tienen las siguientes características:

- Intangibilidad, se entiende que los servicios no son objetivos más bien son resultados, de ello se entiende que no pueden ser comprobados previamente por el consumidor, para cerciorarse de su calidad, de igual forma los servicios pueden establecer especificaciones homogéneas de calidad en general o en cada uno, son propios.
- La heterogeneidad, referido a que el servicio por sus características inherentes, donde los efectos de su prestación podrían ser variables de

productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por consiguiente es difícil certificar una calidad semejante, por cuanto, el cliente puede percibir una calidad de la prestación muy diferente.

- La inseparabilidad, se puede entender que en la prestación del servicio la producción y el consumo son indisociables.

Proceso del servicio, lo que Albretch (1992), llama los ciclos del servicio, constituyen una ayuda para el prestador del servicio. La edificación del servicio ya no es una labor únicamente del trabajador, también interviene el cliente y se llama "momento de verdad", definido como cualquier contexto en la que el cliente contacta con algún aspecto de la institución y de esa forma adquiere una opinión sobre la calidad de su servicio. Entonces se presentan dos elementos: (1) El proceso de ensamblaje del servicio (PSA), determinado por la tecnología, la accesibilidad, interacción, personalización, visibilidad, comportamiento del trabajador, apariencia física y forma de envío, y (2) El proceso de entrega del servicio (PDS), aspecto del trabajador, apariencia del área de trabajo, esfuerzo del trabajador, tiempo de duración, participación del cliente, empatía, factibilidad y garantía, y por último se tienen los filtros perceptuales del consumidor (CPPS), definido por influencias modificadoras, imagen de la marca, accesibilidad, visibilidad y conducta del empleado; este último crea la percepción de la satisfacción, por ende el hallazgo de la calidad. (Mayer 2003). Dentro de los concepto de calidad del servicio: La calidad está definida como la propiedad o conjunto de propiedades compuestas de algo que aprueba juzgar su valor. En los estudios de conceptos de calidad se han encontrado dos tendencias: (1) La calidad objetiva, enfocada en el punto de vista del productor, y (2) La calidad subjetiva, enfocada en el punto de vista del consumidor.

Entonces en la bibliografía referida a la calidad del servicio se hace mención a la calidad percibida es decir a que el consumidor es el que ejerce un juicio de valor sobre la perfección y superioridad de un producto (Zeithaml, 1988, p. 3). A diferencia de la calidad percibida en los productos tangibles, que pueden ser fácilmente medibles por medio de indicadores tales como: duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo más complicada, por cuánto la calidad percibida es algo efímero y que puede ser difícil de calcular, todo por la subjetividad inherente a esta actividad. Por tanto, se ha encontrado que la

percepción es la dimensión que más concuerda con el estudio, entendiendo que las percepciones son las opiniones que tienen los consumidores sobre el servicio admitido.

Muchos autores han tratado de establecer las dimensiones o características que esquematizan la concepción de calidad de servicio.

(Garvin, 1984) resalta ocho dimensiones de la calidad que son: desempeño, características, confiabilidad, apego referido al cumplimiento de las especificaciones, durabilidad; aspectos del servicio que son: rapidez, competencia, cortesía y facilidad de corrección de problemas, estética y calidad percibida.

(Zeithaml y Berry, 1985), determina cinco dimensiones que son: (1) fiabilidad, relacionado con lo confiable seguro y lo cuidadoso del servicio, el cliente es capaz de percibir la calidad y conocimientos profesionales de la organización desde el primer momento; (2) seguridad, relacionado en el nivel de confianza y credibilidad asociado a un trabajo con honestidad, en este caso se percibe el interés que se muestra por el cliente; (3) capacidad de respuesta, se percibe la buena actitud para ayudar a los clientes asociado a la rapidez; (4) empatía, asociado a un trabajo personalizado, requiere conceptos de vocación de servicio y compromiso con el cliente conducente a satisfacer sus necesidades; (5) intangibilidad, referido a que el servicio tiene carácter subjetivo no puede ser almacenado ni inventariado, se consume de forma inmediata.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema General**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018?

### **1.4.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Faltas de Agua Potable?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y Los Reclamos por Altos Consumos?

- c) ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Facturación Indebida?
- d) ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por cambio de Tarifa?
- e) ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Recursos Impugnatorios?

### **1.5. Justificación del estudio**

Tomando en cuenta el punto de vista teórico, el presente trabajo de investigación, se justifica en merito de lograr la identificación de como la variable de calidad de prestación del servicio de agua potable, incide en la presentación de reclamos, entendiendo que los reclamos son la tangibilización de la insatisfacción del usuario en algún aspecto específico de la prestación, como una afectación concreta, en contraste a los conceptos de satisfacción del usuario como aspecto subjetivo de la percepción. Entender en nivel de relación de las variables permitirá realizar ajustes, modificaciones y perfeccionamiento del servicio de agua potable con el propósito de disminuir la presentación de reclamos.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación propone un instrumento para valorar la presentación de reclamos, no como problemas, si no como oportunidades de mejora, identificando las incidencias, con el propósito de plantear acciones correctivas.

### **1.6. Hipótesis**

#### **1.6.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.

#### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

- a) La relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Faltas de Agua Potable es significativa.

- b) La relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Altos Consumos es significativa.
- c) La relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Facturación Indebida es significativa.
- d) La relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por cambio de Tarifa es significativa.
- e) La relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Recursos Impugnatorios es significativa.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera se relacionan la Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Faltas de Agua Potable.
- b) Determinar la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y Los Reclamos por Altos Consumos.
- c) Determinar la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Facturación Indebida.
- d) Determinar la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por cambio de Tarifa.
- e) Determinar la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Recursos Impugnatorios.

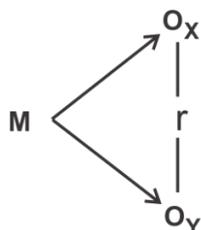
## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

El presente estudio de investigación posee un diseño no experimental transversal, de tipo descriptivo correlacional, este análisis, de acuerdo con Sánchez y Reyes (2009), tiene como propósito definir el grado de relación existente entre dos o más variables en una muestra de estudio.

En este caso concierne determinar la intensidad de la relación entre La Calidad de Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la EPS SEDACUSCO S.A.

- El diagrama de este estudio será el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio

Ox: Calidad del servicio de agua potable.

Oy: Resolución de Reclamos por Facturación.

r: Relación entre las variables de estudio

## 2.2. Variables de Operacionalización

### 2.2.1. Variables de estudio

#### Variable de estudio 1:

#### **Calidad del Servicio de Agua Potable.**

La calidad es el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del Cliente (Norma ISO 9000).

La Calidad del Servicio, es asegurar un resultado satisfactorio procedente de una actividad, en la interfaz entre el proveedor y el cliente (Norma ISO 9000).

Modelo americano, donde el servicio se entiende como discrepancia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios de los servicios. (Parasuraman, Zeithaml y Berry (1984, 1988, 1991, 1994), y Gronroos (1982, 1994).

Las dimensiones para esta variable son:

**Tangibilidad.**

Como se encuentran las estructuras físicas, equipos, y el aspecto del personal.

**Fiabilidad.**

Es la destreza para producir el servicio prometido en forma fehaciente y precisa.

**Capacidad de Respuesta.**

Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio.

**Seguridad.**

Consiste en el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.

**Empatía.**

Es el cuidado y la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.

**Variable de estudio 2:**

**Resolución de Reclamos por Facturación.**

Los problemas que se pueden presentar en la prestación del servicio de agua potable, que tienen incidencia en el monto a pagar por el usuario, son regulados por normativas emitidas por SUNASS, donde el usuario está en la facultad de presentar reclamos, cuyos procedimientos contemplan las fases de investigación y decisión a fin de emitir una respuesta sea fundada o infundada, (Res. 066-2007-SUNASS-CD).

Las dimensiones para esta variable son:

**Reclamos por Faltas de Agua.**

La Cobertura de agua, es la cantidad de horas de servicio, pudiendo fluctuar entre 4 horas a 24 horas, la falta de servicio es motivo de reclamo. En muchos casos por cortes de servicio programados o imprevistos. Resolución 011-2007-SUNASS-CD.

**Reclamos por Altos Consumos.**

Para el registro del consumo del agua la EPS instala un medidor, que registra el consumo por el sistema de diferencia de lecturas, existe la posibilidad que

el usuario cuestione el consumo registrado por el medidor tangibilizando un reclamo. Resolución 066-2006-SUNASS-CD.

### Reclamos por Facturación Indevida.

Los reclamos también pueden ser por factores no relativos al consumo, pudiendo ser, por corte y rehabilitación del servicio, por servicio no efectuado, etc. Resolución 066-2006-SUNASS-CD.

### Reclamo por Cambio De Tarifa.

La tarifa está determinada por la actividad en el predio, en el caso de actividades vinculadas a vivienda la tarifa asignada es la de Domestico. Resolución 011-2007-SUNASS-CD.

### Recursos Impugnatorios.

El procedimiento de atención de reclamos estipula la doble instancia en el trámite de reclamos, siendo la primera instancia la EPS y segunda instancia la SUNASS. A los reclamos de primera instancia se pueden interponer recursos de reconsideración basados en nueva prueba y apelación a segunda instancia basados en nueva interpretación.

## 2.2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio de Agua Potable	Verificar y asegurar el cumplimiento del resultado satisfactorio procedente de una actividad, en la interfaz entre el proveedor y el cliente (Norma ISO 9000).	• <b>Tangibilidad.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de Recurso Hídrico.</li> <li>• Sistemas de Abastecimiento.</li> <li>• Cobertura.</li> <li>• Micro medición.</li> </ul>	<b>Escala Ordinal</b> 1 Muy bajo 2 Bajo 3 Medio 4 Alto 5 Muy alto
		• <b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición de Lecturas.</li> <li>• Continuidad.</li> </ul>	
		• <b>Capacidad de Respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de Servicio.</li> <li>• Atención de Emergencias</li> </ul>	
		• <b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de la normativa.</li> <li>• Capacitación permanente del personal.</li> <li>• Protocolo de Atención al Usuario.</li> <li>• Reglamento y Normas emitidas por el Regulador.</li> </ul>	
		• <b>Empatía.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con el Cliente.</li> <li>• Vocación de Servicio.</li> <li>• Habilidades Blandas.</li> </ul>	

<b>Resolución de Reclamos por Facturación</b>	El cumplimiento de la normativa regulado por el órgano supervisor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reclamos por Faltas de Agua.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de Continuidad.</li> <li>• Cortes Programados y cortes imprevistos.</li> <li>• Presentación del Reclamo.</li> <li>• Respuesta, solución al Reclamo.</li> </ul>	<b>Escala Ordinal</b> 1 Muy bajo 2 Bajo 3 Medio 4 Alto 5 Muy alto
	SUNASS, donde el usuario está en la facultad de presentar reclamos, cuyos procedimientos contemplan las fases de investigación y decisión a fin de emitir una respuesta sea fundada o infundada, (Res. 066-2007-SUNASS-CD).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reclamos por Altos Consumos.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Error de Lectura.</li> <li>• Factores distorsionantes: Fugas</li> <li>• Responsabilidad del usuario.</li> <li>• Presentación del Reclamo.</li> <li>• Respuesta, solución al Reclamo.</li> <li>• Modificación de la Facturación.</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reclamos por Facturación Indevida</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio no prestado efectivamente.</li> <li>• Consumo atribuible a otro suministro.</li> <li>• Responsabilidad del usuario.</li> <li>• Presentación del Reclamo.</li> <li>• Respuesta, solución al Reclamo.</li> <li>• Modificación de la facturación.</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reclamo por Cambio de Tarifa.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad en el predio es concordante con la tarifa asignada.</li> <li>• Se ha notificado el cambio tarifario.</li> <li>• Responsabilidad del usuario.</li> <li>• Presentación del Reclamo.</li> <li>• Respuesta, solución al Reclamo.</li> <li>• Modificación de la Facturación.</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recursos Impugnatorios.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de primera instancia.</li> <li>• Presentación del Reclamo.</li> <li>• Respuesta, solución al Reclamo.</li> <li>• Modificación de la facturación.</li> </ul>	

### 2.3. Población y muestra

- La población para el estudio de investigación está compuesta por 350 usuarios con solicitud de reclamo en el ámbito de la ciudad del Cusco.
- La muestra de estudio está vinculada con la cantidad de reclamos comerciales presentados ante SEDACUSCO, muestreo no probabilístico. Con un tamaño de 100 usuarios con solicitud de reclamos.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

#### 2.4.1. Técnicas e instrumentos

- **Técnicas**

La técnica de recolección de datos usada en el presente estudio será la encuesta.

#### • Instrumentos

Para la recolección de los datos se utilizara un instrumento que será representado por dos cuestionarios, el primero de ellos será sobre Calidad del Servicio de Agua Potable que consta de 18 ítems y el segundo será sobre Resolución de Reclamos por Facturación que consta de 26 ítems. Los cuales están distribuidos en cinco escalas de medición ordinal, con una valoración de 1 á 5.

#### 2.4.2. Validez y confiabilidad

Según Hernández et al. (2014, p. 200) "La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales".

**Determinación de la confiabilidad:** (a) Para el caso de respuestas politómicas, la cual se adoptan más de dos valores y con escala de medición ordinal, sus resultados se llevarán al SPSS v21, para determinar el Alfa de Cronbach, empleando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ \frac{\sum St^2}{St^2} \right]$$

Dónde:  
 $\alpha$ : Alfa de Cronbach  
K: Número de ítem

Si: Varianza del instrumentos

$St^2$ : Varianza de la suma de los ítem

Tabla 1:

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota: nivel de confiabilidad estará dada por los valores mencionados en, Hogan (2004).

Tabla 2:

Resultados de confiabilidad de las variables

Variable	N de elementos	Alfa de Cronbach
Variable 1	18	0.904
Variable 2	26	0.865

Nota: Confiabilidad de variables

El resultado obtenido de Alfa de Cronbach para la primera variable Calidad de servicio laboral fue de 0.904 considerándose esta en nivel de alta confiabilidad, así mismo se obtuvieron los resultados segunda variable su Alfa de Cronbach fue de 0,865 considerándose esta de nivel de fuerte confiabilidad El cuestionario estuvo formado por 44 items mediante los cuales se logró obtener información para las dimensiones de las variables siendo estas 05 y 05 respectivamente.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizará el software estadístico SPSS versión 21, con ello, se determinarán estadísticas como: la prueba no paramétrica, coeficiente de correlación Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables de tipo cualitativas. Los resultados que se obtengan después del procesamiento estadístico de los datos serán representados mediante gráficos de columnas y dispersión para facilitar su interpretación, para la interpretación de los resultados obtenidos se realizó en base a la siguiente formula y tabla de valores.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

$\rho$ : Coeficiente de correlación.

D: diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x – y.

N: Número de parejas de datos de la correlación Rho de Spearman.

Tabla 3:

*Valores de la correlación Rho de Spearman*

Puntuación	Denominación del grado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.76 a -0.90	Correlacion negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlacion negativa media
-0.11 a -0.25	Correlacion negativa debil
-0.01 a -0.10	Correlacion negativa muy debil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0.10	Correlacion positiva muy debil
+0.11 a +0.25	Correlacion positiva debil
+0.26 a +0.50	Correlacion positiva media
+0.51 a +0.75	Correlacion positiva considerable
+0.76 a + 0.90	Correlacion positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlacion positiva perfecta (A mayor X mayor Y)

Nota: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305). Metodología de la investigación científica.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción.

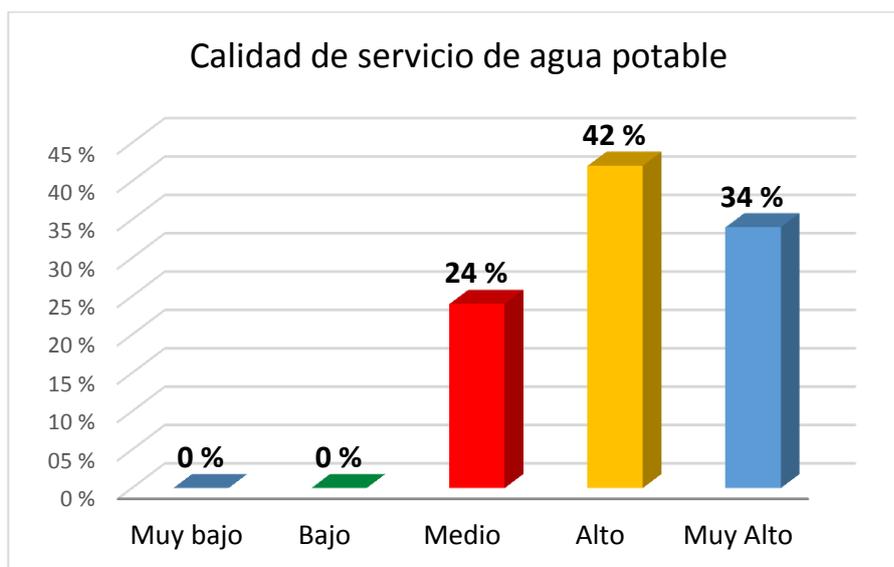
A continuación presentamos los resultados que fueron obtenidos después de aplicar los instrumentos y su posterior tabulación, para el caso de la primera variable en estudio se aplicó un cuestionario que tenía un total de 18 preguntas los cuales se encontraban distribuidos en las cinco dimensiones que constituyen a la variable. Así mismo para la segunda variable, fue empleado un cuestionario que contenía un total de 26 preguntas, los cuales se encontraban distribuidos entre sus cinco dimensiones que conformaban esta variable. Por otro lado se empleó el software estadístico SPSS en su versión 21.0 para el procesamiento de los datos.

### 3.1.1. Descripción de los resultados de la variable: Calidad del servicio de agua potable

Tabla 4:

Calidad de servicio de agua potable		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0,0%
Bajo	0	0,0%
Medio	24	24,0%
Alto	42	42,0%
Muy alto	34	34,0%
Total	100	100,0%

Gráfico 1:



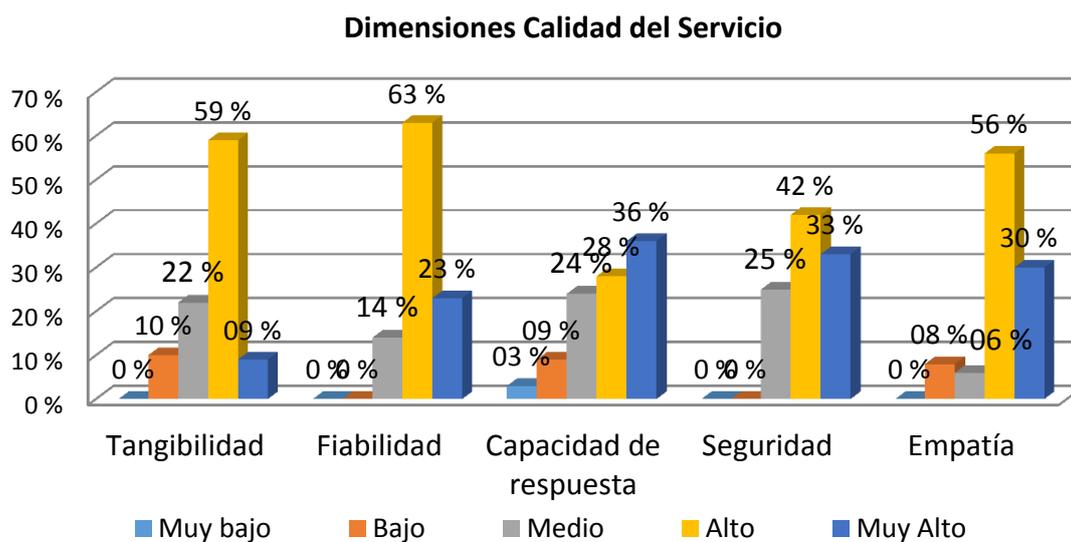
En la tabla 4 y gráfico 1 se observa que el 24,0% los usuarios indican que la calidad de servicio de agua potable es medio, el 42, % indica que es alto y el 34,0% indica que es muy alto.

### 3.1.2. Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Calidad del servicio de agua potable.

Tabla 5:

	Tangibilidad		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy bajo	0	0,0%	0	0,0%	3	3,0%	0	0,0%	0	0,0%
Bajo	10	10,0%	0	0,0%	9	9,0%	0	0,0%	8	8,0%
Medio	22	22,0%	14	14,0%	24	24,0%	25	25,0%	6	6,0%
Alto	59	59,0%	63	63,0%	28	28,0%	42	42,0%	56	56,0%
Muy alto	9	9,0%	23	23,0%	36	36,0%	33	33,0%	30	30,0%
Total	100	100,0%	100	100,0%	100	100,0%	100	100,0%	100	100,0%

Grafico 2:



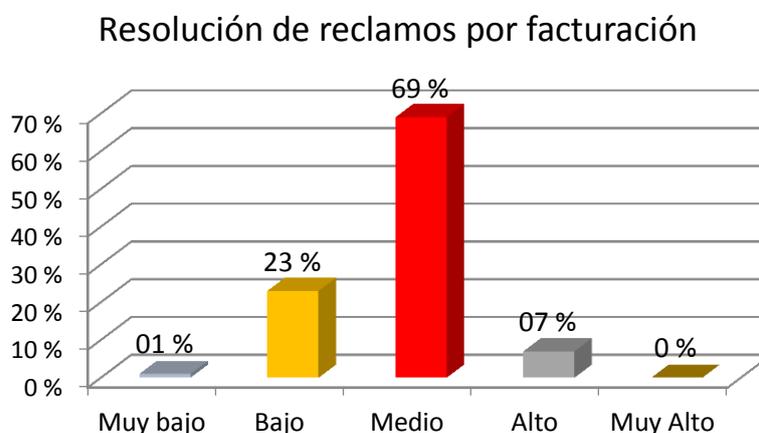
En la tabla 5 y grafico 2 se observa que respecto a la Tangibilidad, el 59,0% los usuarios indican que la calidad de servicio de agua potable es alto, el 22% indica que es medio y el 10,0% indica que es bajo. Respecto a la Fiabilidad, los usuarios indican que la calidad del servicio de agua potable es 63% alto, 23% muy alto y 14% medio. Respecto a la Capacidad de Respuesta, los usuarios indican que la calidad del servicio de agua potable es, 36% muy alto, 28% alto y 24% medio. Respecto a la Seguridad, los usuarios indican que la calidad del servicio de agua potable es, 42% alto, 33% muy alto y 25% medio. Respecto a la Empatía, los usuarios indican que la calidad del servicio de agua potable es, 56% alto, 30% muy alto y 8% bajo.

### 3.1.3. Descripción de los resultados de la variable: Resolución de Reclamos por Facturación.

Tabla 6:

Resolución de reclamos por facturación			
	Frecuencia	Porcentaje	
Muy bajo	1	1,0%	
Bajo	23	23,0%	
Medio	69	69,0%	
Alto	7	7,0%	
Muy alto	0	0,0%	
Total	100	100,0%	

Grafico 3:



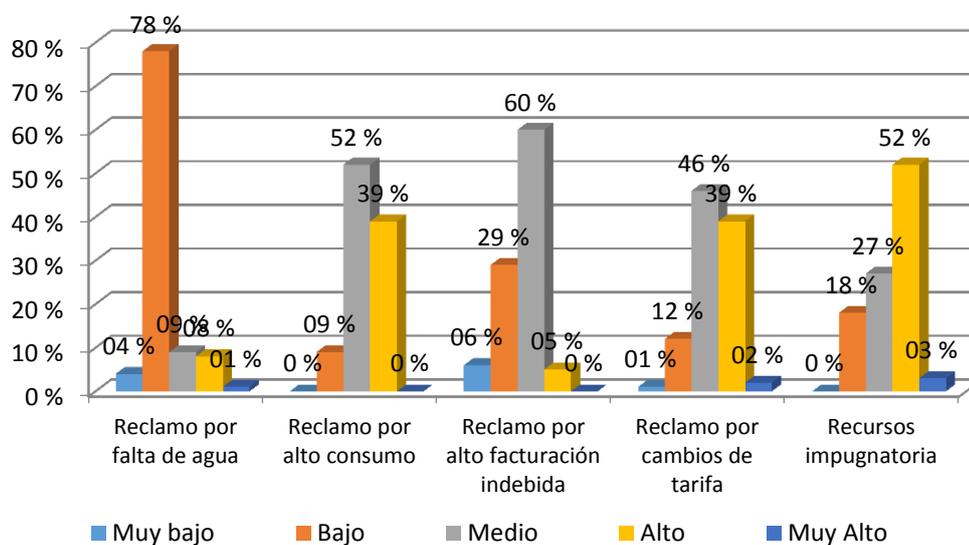
En la tabla 6 y grafico 3 se observa que el 69,0% los usuarios indican que la resolución de reclamos de agua potable es medio, el 23% es bajo, el 7% indica que es alto y el 0% indica que es muy alto.

### 3.1.4. Descripción de los resultados de las dimensiones de la variable: Resolución de Reclamos por Facturación.

Tabla 7:

	Reclamo por falta de agua		Reclamo por alto consumo		Reclamo por facturación indebida		Reclamo por cambios de tarifa		Recursos impugnatoria	
	N	%	n	%	N	%	n	%	N	%
Muy bajo	4	4,0%	0	0,0%	6	6,0%	1	1,0%	0	0,0%
Bajo	78	78,0%	9	9,0%	29	29,0%	12	12,0%	18	18,0%
Medio	9	9,0%	52	52,0%	60	60,0%	46	46,0%	27	27,0%
Alto	8	8,0%	39	39,0%	5	5,0%	39	39,0%	52	52,0%
Muy alto	1	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,0%	3	3,0%
Total	100	100,0%	100	100,0%	100	100,0%	100	100,0%	100	100,0%

Grafico 4:



En la tabla 7 y grafico 4 se observa que respecto a la Dimensión, Reclamos por faltas de Agua, el 78% es bajo, el 9% en medio y el 8% es Alto. Respecto a Reclamos por Altos Consumos, el 52% es medio, el 39% es alto y el 9% es bajo. Respecto a Reclamos por Facturación Indebida, el 60% es medio, el 29% es bajo y el 6% es muy bajo. Respecto a Reclamos por Cambio de Tarifa, el 46% es medio, el 39% es Alto y 12% es bajo. Respecto a Recursos Impugnatorios, el 52% es alto, el 27% es medio y el 18% es bajo.

### 3.1.5. Prueba de estadística.

En la demostración de las hipótesis, en primer lugar se desarrolló una prueba para determinar la normalidad o no de los datos, para esto se empleó la prueba llamada Kolmogorov Smirnov, en este sentido planteamos las siguientes hipótesis:

Ho: Los datos tienen una distribución normal.

H1: Los datos no tienen una distribución normal.

Regla de decisión considerada:

$p < 0.05$ , ante estas circunstancias se debe rechazar la Ho.

$p > 0.05$ , ante esto no se debe rechazar la Ho.

*Tabla 81:*

*Prueba de normalidad de los datos*

Variables	Kolmogorov Smirnov		Resultado
	Estadístico	Sig.=p_valor	
Calidad de servicio de agua potable	2,222	0,000	No cuenta con distribución normal
Resolución de reclamos por facturación	3,866	0,000	No cuenta con distribución normal

Elaboración propia

Mostramos que en la tabla 08 el p-valor hallado para las dos variables son inferiores al nivel de significancia, ante estas circunstancias debemos rechazar la H0 y aceptamos la H1, esto nos indica que el conjunto de datos de ambas variables no presentan una distribución normal, es por ello que debido a esto se debió aplicar la estadística no paramétrica, en este sentido utilizamos la prueba conocida como rho de Spearman.

### 3.1.6 Prueba de hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018

H1: Existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$  es equivalente a un nivel de confiabilidad del 95%.

Prueba estadística: Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que las variables no tenían distribución normal.

Regla de decisión considerada:

$p < 0.05$ , ante estas circunstancias se debe rechazar la Ho.

$p > 0.05$ , ante esto no se debe rechazar la Ho.

*Tabla 92:*

Correlación de Rho Spearman entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.

		Calidad de servicio de agua potable	Resolución de reclamos por facturación
Rho de Spearman	Calidad de servicio de agua potable	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	R=-0,262 Sig.=P_valor=0,008
		N	100
	Resolución de reclamos por facturación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 0,008
		N	100

Mostramos en la tabla 09, el p-valor = 0,008, se encuentra en un nivel inferior al nivel de significancia establecido ( $\alpha=0,05$ ) ante estas circunstancias no aceptamos la Ho y se tuvo que aceptar la H1, por lo tanto concluimos que existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018. Por otro lado el valor de la prueba Rho de Spearman es equivalente a -0,262 este valor nos señala que ambas variables se encuentran relacionadas significativamente, además la relación que existe entre ellas es

inversa y con un nivel negativa media, esto nos permite señalar que a mayores niveles de Calidad del Servicio de Agua Potable, se evidenciaran menores niveles de Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A.

### 3.1.7 Prueba de hipótesis específica 1

#### Interpretación y análisis:

Ho: No existe una relación significativa entre calidad de servicio de agua potable y los Reclamos por Faltas de Agua Potable.

H1: existe una relación significativa entre calidad de servicio de agua potable y los Reclamos por Faltas de Agua Potable.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$  es equivalente a un nivel de confiabilidad del 95%.

Prueba estadística: Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que las variables no tenían distribución normal.

Regla de decisión considerada:

$p < 0.05$ , ante estas circunstancias se debe rechazar la Ho.

$p > 0.05$ , ante esto no se debe rechazar la Ho.

Tabla 10:

Correlación de Rho Spearman entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Faltas de Agua Potable

		Calidad de servicio de agua potable	Reclamos por falta de agua
Rho de Spearman	Calidad de servicio de agua potable	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	R=-0,022 Sig.=p_valor=0,826
		N	100
	Reclamos por falta de agua	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 0,826
		N	100

Mostramos en la tabla 10, el p-valor = 0,0826, se encuentra en un nivel superior al nivel de significancia establecido ( $\alpha=0,05$ ) ante estas circunstancias aceptamos la Ho, por lo tanto concluimos que No existe una relación significativa entre calidad de servicio de agua potable y los Reclamos por Faltas de Agua Potable. Por otro

lado el valor de la prueba Rho de Spearman es equivalente a 0,022 este valor nos señala que ambas variables se encuentran no relacionan significativamente, además la relación que existe entre ellas es inversa con un nivel negativa muy débil.

### 3.1.8 Prueba de hipótesis específica 2

#### Interpretación y análisis:

Ho: No existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y Los Reclamos por Altos Consumos.

H1: existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y Los Reclamos por Altos Consumos.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$  es equivalente a un nivel de confiabilidad del 95%.

Prueba estadística: Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que las variables no tenían distribución normal.

Regla de decisión considerada:

$p < 0.05$ , ante estas circunstancias se debe rechazar la Ho.

$p > 0.05$ , ante esto no se debe rechazar la Ho.

Tabla 113:

Correlación de Rho Spearman entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y Los Reclamos por Altos Consumos.

		Calidad de servicio de agua potable	Reclamo por alto consumo
Rho de Spearman	Calidad de servicio de agua potable	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	R=-0,685
		N	100
			Sig.=p_valor=0,000
Reclamo por alto consumo		Coeficiente de correlación	-,685
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
			100

Mostramos en la tabla 11, el p-valor = 0,000, se encuentra en un nivel inferior al nivel de significancia establecido ( $\alpha=0,05$ ) ante estas circunstancias no aceptamos la Ho y se tuvo que aceptar la H1, por lo tanto concluimos que existe una relación

significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y Los Reclamos por Altos Consumos. Por otro lado el valor de la prueba Rho de Spearman es equivalente a -0,685 este valor nos señala que ambas variables se encuentran relacionadas significativamente, además la relación que existe entre ellas es inversa a con un nivel negativa muy fuerte, esto nos permite señalar que a mayores niveles de Calidad del Servicio de Agua Potable, se evidenciaran menores niveles de Reclamo por alto consumo en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A.

### 3.1.9 Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Facturación Indevida.

H1: Existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Facturación Indevida.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$  es equivalente a un nivel de confiabilidad del 95%.

Prueba estadística: Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que las variables no tenían distribución normal.

Regla de decisión considerada:

$p < 0.05$ , ante estas circunstancias se debe rechazar la Ho.

$p > 0.05$ , ante esto no se debe rechazar la Ho.

*Tabla 124:*

Correlación de Rho Spearman entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Facturación Indevida.

		Calidad de servicio de agua potable	Reclamos por facturación indevida
Rho de Spearman	Calidad de servicio de agua potable	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	R=0-,210
		N	100
	Reclamos por facturación indevida	Coeficiente de correlación	-0,210
	Sig. (bilateral)	0,036	Sig.=p_valor=0,036
	N	100	100

Mostramos en la tabla 12, el p-valor = 0,036, se encuentra en un nivel inferior al nivel de significancia establecido ( $\alpha=0,05$ ) ante estas circunstancias no aceptamos la  $H_0$  y se tuvo que aceptar la  $H_1$ , por lo tanto concluimos que existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Facturación Indevida. Por otro lado el valor de la prueba Rho de Spearman es equivalente a -0,210 este valor nos señala que ambas variables se encuentran relacionadas significativamente, además la relación que existe entre ellas es inversa a con un nivel negativa debil, esto nos permite señalar que a mayores niveles de Calidad del Servicio de Agua Potable, se evidenciaran menores niveles de Reclamos por facturación indebida en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A.

### 3.2.0 Prueba de hipótesis específica 4

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por cambio de Tarifa.

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por cambio de Tarifa.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$  es equivalente a un nivel de confiabilidad del 95%.

Prueba estadística: Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que las variables no tenían distribución normal.

Regla de decisión considerada:

$p < 0.05$ , ante estas circunstancias se debe rechazar la  $H_0$ .

$p > 0.05$ , ante esto no se debe rechazar la  $H_0$ .

*Tabla 135:*

Correlaciones Correlación de Rho Spearman entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por cambio de Tarifa.

		Calidad de servicio de agua potable	Reclamos por cambios de tarifa
Calidad de servicio de agua potable	Coeficiente de correlación	1,000	R=-0,622
	Sig. (bilateral)	.	Sig.=p_valor=0,000
Rho de Spearman	N	100	100
	Coeficiente de correlación	-,622	1,000
Reclamos por cambios de tarifa	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

Mostramos en la tabla 13, el p-valor = 0,000, se encuentra en un nivel inferior al nivel de significancia establecido ( $\alpha=0,05$ ) ante estas circunstancias no aceptamos la  $H_0$  y se tuvo que aceptar la  $H_1$ , por lo tanto concluimos que Existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por cambio de Tarifa. Por otro lado el valor de la prueba Rho de Spearman es equivalente a -0,610 este valor nos señala que ambas variables se encuentran relacionadas significativamente, además la relación que existe entre ellas es inversa a con un nivel negativa considerable, esto nos permite señalar que a mayores niveles de Calidad del Servicio de Agua Potable, se evidenciaran menores niveles de reclamos por cambios de tarifa en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A.

### 3.2.1 Prueba de hipótesis específica 5

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Recursos Impugnatorios..

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los los Recursos Impugnatorios.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$  es equivalente a un nivel de confiabilidad del 95%.

Prueba estadística: Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que las variables no tenían distribución normal.

Regla de decisión considerada:

$p < 0.05$ , ante estas circunstancias se debe rechazar la  $H_0$ .

$p > 0.05$ , ante esto no se debe rechazar la  $H_0$ .

Tabla 146:

Correlaciones Correlación de Rho Spearman entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Recursos Impugnatorios

		Calidad de servicio de agua potable	Recursos impugnatorios
Calidad de servicio de agua potable	Coefficiente de correlación	1,000	R=-0,404**
	Sig. (bilateral)	.	Sig.=P_valor,000
	N	100	100
Recursos impugnatorios	Coefficiente de correlación	-0,404**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	100	100

Mostramos en la tabla 14, el p-valor = 0,000, se encuentra en un nivel inferior al nivel de significancia establecido ( $\alpha=0,05$ ) ante estas circunstancias no aceptamos

la  $H_0$  y se tuvo que aceptar la  $H_1$ , por lo tanto concluimos que Existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los los Recursos Impugnatorios. Por otro lado el valor de la prueba Rho de Spearman es equivalente a  $-0,404$  este valor nos señala que ambas variables se encuentran relacionadas significativamente, además la relación que existe entre ellas es inversa a con un nivel negativa media esto nos permite señalar que a mayores niveles de Calidad del Servicio de Agua Potable, se evidenciaran menores niveles de recursos impugnatorios en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A.

#### IV. DISCUSIÓN

Para llegar a una discusión comparativa con los antecedentes se tiene que los temas de investigación de **Salamea y Yanza (2013)** “Propuesta de la medición de Calidad de Servicio de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado que abastece a la parroquia de Sayausí la Empresa E.T.A.P.A. ‘ E.P.” ; **Ordoñez (2007)**: “Análisis de los Sistemas de Gestión de los Servicios de Agua Potable en los Municipios de Jesús de Otoro (Intibuca) y Choluteca (Choluteca)”; **Rocca (2016)**: “Satisfacción del Usuario en el Ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso”. La Plata - Buenos Aires – Argentina; **Díaz y Meza (2017)**: “Sostenibilidad del Servicio del Agua Potable y Saneamiento de la Comunidad de Unión Minas, distrito de Tambo La Mar – Ayacucho - 2016”; **Prieto (2013)**: “Elementos a tomar en cuenta para Implementar la Política de Mejor Atención al Ciudadano a Nivel Nacional”; **Bañon y Deza (2013)**: "Propuesta de Mejora en la Calidad del Servicio Para el Ejercicio del Contador Público. Caso: Profesionales Independientes de La ciudad del Cusco, Año 2012"; y **Rollano (2017)**: “Calidad de Servicios y Desempeño Laboral de los Trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac – I Semestre Cusco 2016”. Se demuestra que existe relación con nuestro trabajo de investigación debido a que en en los temas mencionados existe una BUENA calidad en la prestación del servicio de agua potable, pero la resolución de los reclamos es catalogada como REGULAR. Generando parcialmente la satisfacción en los usuarios. Recomendando implementar el fortalecimiento de capacidades en el personal así como fiscalizar el cumplimiento de la normativa y los plazos establecidos para el desarrollo optimo en la solución de reclamos y procesos administrativos.

En cambio, los temas de investigación de **Sánchez (2011)**: “El Modelo de Gestión y su incidencia en la provisión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en la Municipalidad de Tena”; **Mendoza (2016)**: “En la periferia de la ciudad y la gobernanza”. Un estudio de caso sobre la gestión local del agua y saneamiento en el Asentamiento Humano del Cerro Las Ánimas”; y **García (2017)**: “Manejo de Procesos de Reclamos y Satisfacción de los Clientes de EMAPA San Martín S.A.; Tarapoto año 2016”, señalan que la gestión referida a la calidad del servicio de agua potable y la atención de reclamos y trámites administrativos son catalogadas como MALOS, por ser deficientes, no teniendo relación alguna con nuestro tema de investigación, debido a que según los datos obtenidos del análisis de nuestro estudio se tiene que existe una relación significativa inversa demostrando que “A mejor calidad de servicio menor será la presentación de reclamos”. Sería recomendable una reingeniería integral de procesos y la implementación de un área de control y fiscalización el cumplimiento de la normativa y los plazos establecidos para el perfeccionamiento de los procedimientos, así como el compromiso de trabajar en forma conjunta con la población.

Los antecedentes tomados en cuenta para el desarrollo del presente estudio de investigación han servido de referencia para saber cómo es nuestra situación actual frente a otras localidades y entidades dedicadas a la prestación del servicio de agua potable y se deben tomar en cuenta para lograr mejoras y optimas condiciones para la prestación del servicio, así alcanzaremos una satisfacción adecuada en los usuarios.

Por con siguiente, el presente estudio es la base para el desarrollo de nuevos programas de mejora continua de la calidad del servicio y reducción de los reclamos.

## **V. CONCLUSIONES**

**Primera:** Se confirma que existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018, así mismo, la relación que existe entre ambas variables es inversa con un nivel negativo medio, Estos datos nos permiten determinar que a mayores niveles de Calidad del Servicio de Agua Potable, se muestran menores niveles de Resolución

de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A.

**Segunda:** Se determina que no existe una relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Faltas de Agua, con lo que se demuestra que las faltas de agua no son atribuidas como un factor predominante en cuestión de reclamos, debido a que los usuarios muestran mayor disconformidad en hechos relacionados al factor económico como los incrementos en sus facturaciones.

**Tercera:** Se determina que existe una relación significativa inversa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Altos Consumos; este tipo de reclamo hace que el consumo habitual se vea alterado por algún factor distorsionante cuyo efecto genera la disconformidad en el pago por el servicio prestado. Por ende, si la calidad de la prestación del servicio mejora, el índice de reclamos por altos consumos será menor.

**Cuarta:** Se confirma que existe una relación significativa inversa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Facturación Indebida, los mismos que corresponde al mayor porcentaje de reclamos, el servicio no prestado oportunamente con un cobro de por medio, genera, como es considerable, gran descontento en los usuarios. Si se lleva un mejor control, con los correctivos necesarios, la calidad del servicio mejoraría y los reclamos por facturaciones indebidas se reducirían.

**Quinta:** Se determina que existe una relación significativa inversa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Cambios de Tarifa, el tipo de actividad que se desarrolla en el predio es el factor fundamental para determinar la asignación tarifaria. Tanto los usuarios como la empresa tienen la responsabilidad de informar el tipo de uso que le dan al servicio en el inmueble, así la calidad del servicio será adecuada y certera, por ende, los reclamos por cambios de tarifa no tendrán mayor incidencia.

**Sexta:** Se confirma que existe una relación significativa inversa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Recursos Impugnatorios, los usuarios generalmente no se encuentran en total acuerdo con los resultados de sus reclamos, por ello tienden a persistir empleando nuevos procesos para llegar a su objetivo, que sería llegar a una solución positiva para su conformidad. Si este punto tendría resultados

favorables hacia el usuario, la calidad del servicio tendría una mejor perspectiva por parte de los mismos y de esta forma ya no sería necesario aplicar los recursos impugnatorios correspondientes.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Se recomienda que la gestión empresarial de la EPS SEDACUSCO S.A. este orientada a mejorar los niveles de calidad en la prestación del servicio, la misma que reflejará un menor índice de presentación de reclamos.

**Segunda:** Es recomendable lograr una consolidación en la calidad en prestación del servicio, por cuanto, los usuarios prestan mayor atención a sus facturaciones que a la falta de continuidad del servicio.

**Tercera:** Se recomienda que la gestión empresarial de la EPS SEDACUSCO S.A. promover la supervisión exhaustiva de los procesos de toma de lecturas de medidores, así como mejorar los controles previos a la facturación para determinar los factores distorsionantes que alteran el consumo real de los usuarios. Pero también es importante mencionar que es responsabilidad de los usuarios mantener sus instalaciones de agua, al interior del inmueble, en perfectas condiciones, así no se verán afectados por incrementos en sus consumos mensuales.

**Cuarta:** Es recomendable implementar un sistema de control permanente de verificación de campo, en todas las conexiones existentes en la localidad, ya sea que se encuentren activas (en uso) e inactivas (sin uso), para garantizar el cobro efectivo y oportuno por el servicio prestado.

**Quinta:** Se recomienda a la gestión empresarial de la EPS SEDACUSCO S.A. promover un monitoreo de visitas mensuales a los predios, usuarios del servicio de agua potable, para determinar las categorías tarifarias correspondientes, las mismas que serán catalogadas según el destino del uso del agua consumido por el usuario.

**Sexta:** Es recomendable que la EPS SEDACUSCO S.A. promueva acciones para resolver la petición de los usuarios formalizados en la presentación de reclamos, por medio de procesos conciliatorios, y así reducir los plazos y los tramites que conllevan los recursos impugnatorios.

## VII. REFERENCIAS

- Universidad Nacional del Mar del Plata. Normalización Serie Normas ISO 9000. (Organización Internacional de Normalización). Mar del Plata. Argentina.
- Catalán, C. (2014). Revista, "Revisión de Modelos de Calidad y Servicio y su Implementación en el Ámbito Público y Privado para Generar una Propuesta de Acción en el Tema Orientada a las Instituciones del Sector Previsión". Pontificia Universidad Católica. Universidad de Chile. Chile.
- Presidencia de la Republica. Decreto Supremo N° 006-2017-JUS. (2017). Ley General del Procedimiento Administrativo, Ley 27444. Lima. Perú.
- Resolución de Consejo Directivo 066-2006-SUNASS-CD. (2006). Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. "Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento". Lima. Perú.
- Duque, O (2005). "Revisión del Concepto de Calidad del Servicio y sus Modelos de Medición. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. INNOVAR JOURNAL. Volumen 15. P. 64 – 80.
- Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales. (2014). Guía "Encuesta de Satisfacción". Castellón de la Plana. España.
- Salamea y Yanza. (2013). "Propuesta de la medición de Calidad de Servicio de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado que abastece a la parroquia de Sayausí la Empresa E.T.A.P.A. EP". Sayausí. Ecuador.
- Ordoñez. (2007). "Análisis de los Sistemas de Gestión de los Servicios de Agua Potable en los Municipios de Jesús de Otoro (Intibuca) y Choluteca (Choluteca)". Jesús de Otoro - Choluteca. Honduras.
- Sánchez. (2011). "El Modelo de Gestión y su incidencia en la provisión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en la Municipalidad de Tena". Tena. Ecuador.
- Rocca. (2016). "Satisfacción del Usuario en el Ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso". Rio de la Plata. Buenos Aires. Argentina.
- Díaz y Meza. (2017). "Sostenibilidad del Servicio del Agua Potable y Saneamiento de la Comunidad de Unión Minas". Distrito de Tambo La Mar. Ayacucho. Perú.
- Mendoza. (2016). "En la periferia de la ciudad y la gobernanza". Un estudio de caso sobre la gestión local del agua y saneamiento en el Asentamiento Humano del Cerro Las Ánimas. Lima. Perú.
- García. (2017). "Manejo de Procesos de Reclamos y Satisfacción de los Clientes de EMAPA San Martín S.A". Tarapoto. San Martin. Perú.

Prieto. (2013). "Elementos a tomar en cuenta para Implementar la Política de Mejor Atención al Ciudadano a Nivel Nacional". Lima. Perú.

Bañon y Deza. (2013). "Propuesta de Mejora en la Calidad del Servicio Para el Ejercicio del Contador Público". Cusco. Perú.

Rollano. (2017). "Calidad de Servicios y Desempeño Laboral de los Trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac". Cusco. Perú.

## **VIII. ANEXOS**

## ANEXO 01

### MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

#### TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y LA RESOLUCION DE RECLAMOS POR FACTURACION EN LA EMPRESA PRESTADORA DESERVICIOS SEDACUSCO S.A. EN EL PERIODO 2018.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018?	Determinar de qué manera se relacionan la Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.	Existe relación significativa entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.	<b>Variable 1</b> Calidad del Servicio de Agua Potable. <b>Variable 2</b> Resolución de Reclamos por Facturación.	<b>Tipo de investigación:</b> Investigación Básica.  <b>Diseño de la investigación:</b> Descriptivo correlacional.  <b>Población:</b> 350 Usuarios con solicitud de reclamo en el ámbito de la ciudad del Cusco.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES:	METODOLOGÍA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Faltas de Agua Potable?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y Los Reclamos por Altos Consumos?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Facturación Indevida?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por cambio de Tarifa?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Recursos Impugnatorios?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Faltas de Agua Potable.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y Los Reclamos por Altos Consumos.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Facturación Indevida.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por cambio de Tarifa.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Recursos Impugnatorios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Faltas de Agua Potable es significativa.</li> <li>• La relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Altos Consumos es significativa.</li> <li>• La relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por Facturación Indevida es significativa.</li> <li>• La relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Reclamos por cambio de Tarifa es significativa.</li> <li>• La relación que existe entre la Calidad del Servicio de Agua Potable y los Recursos Impugnatorios es significativa.</li> </ul>	<b>Variable 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tangibilidad.</li> <li>• Fiabilidad.</li> <li>• Capacidad de respuesta.</li> <li>• Seguridad.</li> <li>• Empatía.</li> </ul> <b>Variable 2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamos por Faltas de Agua.</li> <li>• Reclamos por Altos Consumos.</li> <li>• Reclamos por Facturación Indevida:</li> <li>• Reclamo por Cambio de Tarifa.</li> <li>• Recursos Impugnatorios.</li> </ul>	<b>Muestra:</b> Selección: Muestreo no probabilístico. Usuarios con Reclamos Tamaño: 100 usuarios  <b>Técnicas e instrumentos de recojo de datos:</b> Técnica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> Instrumento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul> <b>Método de análisis de datos:</b> Estadística Descriptiva con el apoyo de SPSS v21. Estadística inferencial para la prueba de hipótesis.

**ANEXO 02**  
**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

**TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y LA RESOLUCION DE RECLAMOS POR FACTURACION EN LA EMPRESA PRESTADORA DESERVICIOS SEDACUSCO S.A. EN EL PERIODO 2018.**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE:</b> La calidad es el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del Cliente (Norma ISO 9000). La Calidad del Servicio, es el aseguramiento de un resultado satisfactorio procedente de una actividad, en la interfaz entre el proveedor y el cliente (Norma ISO 9000). Calidad del servicio , modelo Americano, donde el servicio se entiende como diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios de los servicios. (Parasuraman, Zeithaml y Berry (1984, 1988, 1991, 1994), y Gronroos (1982, 1994).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TANGIBILIDAD.</b> Como se encuentran las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de Recurso Hídrico.</li> <li>• Sistemas de Abastecimiento.</li> <li>• Cobertura.</li> <li>• Micro medición.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>FIABILIDAD.</b> Es la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fidedigna y precisa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición de Lecturas.</li> <li>• Continuidad.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b> Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de Servicio.</li> <li>• Atención de Emergencias.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SEGURIDAD.</b> Consiste en el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de la normativa.</li> <li>• Capacitación permanente del personal.</li> <li>• Protocolo de Atención al Usuario.</li> <li>• Reglamento y Normas emitidas por el Regulador.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EMPATÍA.</b> Es el cuidado y la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con el Cliente.</li> <li>• Vocación de Servicio.</li> <li>• Habilidades Blandas.</li> </ul>
<p><b>RESOLUCIÓN DE RECLAMOS POR FACTURACIÓN:</b> Los problemas que se pueden presentar en la prestación del servicio de agua potable, que tienen incidencia en el monto a pagar por el usuario, son regulados por normativas emitidas por SUNASS, donde el usuario está en la facultad de presentar reclamos, cuyos procedimientos contemplan las fases de investigación y decisión a fin de emitir una</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RECLAMOS POR FALTAS DE AGUA.</b> La Cobertura de agua, es la cantidad de horas de servicio, pudiendo fluctuar entre 4horas a 24 horas, la falta de servicio es motivo de reclamo. En muchos casos por cortes de servicio programados o imprevistos. Resolución 011-2007-SUNASS-CD.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de Continuidad.</li> <li>• Cortes Programados y cortes imprevistos.</li> <li>• Presentación del Reclamo.</li> <li>• Respuesta al Reclamo y su solución.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RECLAMOS POR ALTOS CONSUMOS.</b> Para el registro del consumo del agua la EPS instala un medidor, que registra el consumo por el sistema de diferencia de lecturas, existe la posibilidad que el usuario cuestione el consumo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Error de Lectura.</li> <li>• Factores distorsionantes: Fugas Visibles, Fugas No visibles y Fugas en caja de Registro.</li> <li>• Responsabilidad del usuario.</li> </ul>

<p>respuesta sea fundada o infundada, (Res. 066-2007-SUNASS-CD).</p>	<p>registrado por el medidor tangibilizando un reclamo. Resolución 066-2006-SUNASS-CD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del Reclamo.</li> <li>• Respuesta al Reclamo y su solución.</li> <li>• Modificación de la Facturación.</li> </ul>
	<p>• <b>RECLAMOS POR FACTURACIÓN INDEBIDA:</b>  Los reclamos también pueden ser por factores no relativos al consumo, pudiendo ser, por corte y rehabilitación del servicio, por servicio no efectuado, etc. Resolución 066-2006-SUNASS-CD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio no prestado de forma efectiva.</li> <li>• Consumo atribuible a otro suministro.</li> <li>• Responsabilidad del usuario.</li> <li>• Presentación del Reclamo.</li> <li>• Respuesta al Reclamo y su solución.</li> <li>• Modificación de la facturación.</li> </ul>
	<p><b>RECLAMO POR CAMBIO DE TARIFA.</b>  La tarifa está determinada por la actividad en el predio, en el caso de actividades vinculadas a vivienda la tarifa asignada es la de Domestico. Resolución 011-2007-SUNASS-CD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad en el predio es concordante con la tarifa asignada.</li> <li>• Se ha notificado el cambio tarifario.</li> <li>• Responsabilidad del usuario.</li> <li>• Presentación del Reclamo.</li> <li>• Respuesta al Reclamo y su solución.</li> <li>• Modificación de la Facturación.</li> </ul>
	<p>• <b>RECURSOS IMPUGNATORIOS.</b>  El procedimiento de atención de reclamos estipula la doble instancia en el trámite de reclamos, siendo la primera instancia la EPS y segunda instancia la SUNASS. A los reclamos de primera instancia se pueden interponer recursos de reconsideración basados en nueva prueba y apelación a segunda instancia basados en nueva interpretación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionamiento de resoluciones de primera instancia.</li> <li>• Presentación del Reclamo.</li> <li>• Respuesta al Reclamo y su solución.</li> <li>• Modificación de la facturación.</li> </ul>

**ANEXO 03**  
**MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

**TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y LOS RECLAMOS POR ALTO VOLUMEN FACTURADO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDACUSCO S.A. EN EL PERIODO 2018.**

**VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.**

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
<b>TANGIBILIDAD.</b>	• Disponibilidad de Recurso Hídrico.	28%	05	• Existen suficientes fuentes de agua.	Muy bajo (1) Bajo (2) Medio (3) Alto (4) Muy Alto (5)
	• Sistemas de Abastecimiento.			• La infraestructura es adecuada para la captación, el almacenamiento, la conducción, el tratamiento, las redes de distribución y conexiones domiciliarias.	
	• Cobertura.			• El servicio abastece a toda la ciudad.	
	• Micro medición.			• Todas las conexiones tienen medidores. • Los medidores están operativos.	
<b>FIABILIDAD.</b>	• Medición de Lecturas.	17%	03	• Existe un procedimiento de medición de lecturas. • Existen controles de calidad de lecturas.	Muy bajo (1) Bajo (2) Medio (3) Alto (4) Muy Alto (5)
	• Continuidad.			• Existe agua potable el día entero.	
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	• Solicitudes de Servicio.	11%	02	• Existe un procedimiento administrativo de atención de solicitudes de servicio.	Muy bajo (1) Bajo (2) Medio (3) Alto (4) Muy Alto (5)
	• Atención de Emergencias.			• Existe un sistema de atención de ocurrencias y emergencias operacionales.	
<b>SEGURIDAD.</b>	• Conocimiento de la normativa.	22%	04	• El personal conoce la normativa de reclamos y procedimientos administrativos.	Muy bajo (1) Bajo (2) Medio (3) Alto (4) Muy Alto (5)
	• Capacitación permanente del personal.			• La empresa tiene un programa integral de fortalecimiento de capacidades.	
	• Protocolo de Atención al Usuario.			• La atención está enmarcada en la normativa sobre procedimientos administrativos generales.	
	• Reglamento y Normas emitidas por el Regulador.			• Las normativas cautelan y protegen los intereses de los usuarios.	

<b>EMPATÍA.</b>	• Compromiso con el Cliente.	22%	04	• Me comprometo con las necesidades del usuario.	Muy bajo (1) Bajo (2) Medio (3) Alto (4) Muy Alto (5)
	• Vocación de Servicio.			• Me interesa el servicio al cliente.	
	• Buena comunicación.			• Desarrollo escucha activa.	
	• Pro actividad			• Desarrollo la diligencia.	
<b>TOTALES</b>		100%	18		

**VARIABLE: RESOLUCIÓN DE RECLAMOS POR FACTURACIÓN.**

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PESO</b>	<b>N° DE ITEMS</b>	<b>ITEMS</b>	<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>
• <b>RECLAMOS POR FALTAS DE AGUA.</b>	• Falta de Continuidad.	15%	04	• Existen faltas de agua potable por continuidad.	Muy bajo (1) Bajo (2) Medio (3) Alto (4) Muy Alto (5)
	• Cortes Programados y cortes imprevistos.			• Existen faltas de agua por cortes de servicio.	
	• Presentación del Reclamo.			• Existen reclamos por faltas de agua potable.	
	• Respuesta al Reclamo y su solución.			• Existen respuestas a los reclamos con Resolución de primera instancia.	
• <b>RECLAMOS POR ALTOS CONSUMOS.</b>	• Error de Lectura	23%	06	• Existen distorsión de consumos por errores de lectura.	Muy bajo (1) Bajo (2) Medio (3) Alto (4) Muy Alto (5)
	• Factores distorsionantes: Fugas Visibles, Fugas No visibles y Fugas en caja de Registro.			• Existe distorsión de consumos por fugas visibles, fugas no visibles y fugas en cajas de registro.	
	• Responsabilidad del usuario.			• Usuario asume responsabilidad sobre desperdicios de agua al interior del inmueble.	
	• Presentación del Reclamo.			• Existen reclamos por Altos Consumos.	
	• Respuesta al Reclamo y su solución.			• Existen respuestas a los reclamos con Resolución de primera instancia.	
	• Modificación de la Facturación.			• Existe modificación de la facturación en caso de reclamos fundados.	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RECLAMOS POR FACTURACIÓN INDEBIDA</b></li> </ul>	• Servicio no prestado de forma efectiva.	23%	06	• La prestación del servicio no se presta de forma efectiva, por servicio cerrado.	Muy bajo (1) Bajo (2) Medio (3) Alto (4) Muy Alto (5)
	• Consumo atribuible a otro suministro.			• Existen conexiones con cruce de medidores.	
	• Responsabilidad del usuario.			• Usuario no informa oportunamente distorsión en la prestación.	
	• Presentación del Reclamo.			• Existen reclamos por Facturación Indebida.	
	• Respuesta al Reclamo y su solución.			• Existen respuestas a los reclamos con Resolución de primera instancia.	
	• Modificación de la factura.			• Existe modificación de la facturación en caso de reclamos fundados.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>RECLAMO POR CAMBIO DE TARIFA.</b></li> </ul>	• Actividad en el predio es concordante con la tarifa asignada.	23%	06	• Existen cambios tarifarios por variación de actividad en el predio.	Muy bajo (1) Bajo (2) Medio (3) Alto (4) Muy Alto (5)
	• Se ha notificado el cambio tarifario.			• El cambio tarifario se realiza de manera conforme con notificación.	
	• Responsabilidad del usuario.			• Usuario no informa oportunamente variación de actividad en el predio.	
	• Presentación del Reclamo.			• Existen reclamos por cambios de tarifa.	
	• Respuesta al Reclamo y su solución.			• Existen respuestas a los reclamos con Resolución de primera instancia.	
	• Modificación de la Facturación.			• Existe modificación de la facturación en caso de reclamos fundados.	
<b>RECURSOS IMPUGNATORIOS</b>	• Cuestionamiento de resoluciones de primera instancia.	15%	04	• Es atribución del usuario presentar recursos impugnatorios.	Muy bajo (1) Bajo (2) Medio (3) Alto (4) Muy Alto (5)
	• Presentación del Reclamo.			• Existen reconsideración de reclamos y apelaciones en segunda instancia.	
	• Respuesta al Reclamo y su solución.			• Existen respuestas a los reclamos con Resolución de primera instancia.	
	• Modificación de la facturación.			• Existe modificación de la facturación en caso de reclamos fundados.	
<b>TOTALES</b>		100%	26		

## ANEXO 05

### CUESTIONARIO 01

#### V 1: CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.

INSTRUCCIONES: Sr. Usuario, entendiendo que la calidad es el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del Cliente, lea atentamente los ítems y marque con una "X" la alternativa que crea conveniente. Sea totalmente sincero para contribuir con la investigación.

ESCALA DE LIKERT	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
VALORACION	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN	NRO	ITEMS	1	2	3	4	5
TANGIBILIDAD.	1	• Cree usted que son suficientes las fuentes de agua.					
	2	• Cree usted que la infraestructura de saneamiento de SEDACUSCO, es adecuada para la captación, el almacenamiento, la conducción, el tratamiento, las redes de distribución y conexiones domiciliarias.					
	3	• Cree usted que el servicio abastece a toda la ciudad.					
	4	• Usted cree que todas las conexiones tienen medidores.					
	5	• Usted cree que los medidores están operativos.					
FIABILIDAD.	6	• Tiene garantía el procedimiento de medición de lecturas.					
	7	• Cree usted que existen controles de calidad de lecturas.					
	8	• Usted tiene agua potable todo el día.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9	• Usted cree que la capacidad de respuesta a la presentación de reclamos o servicios es adecuada.					
	10	• Cuando tiene un problema en sus instalaciones, usted cree que SEDACUSCO tiene un sistema de atención de ocurrencias y emergencias operacionales.					
SEGURIDAD.	11	• Usted cree que el personal de SEDACUSCO, conoce la normativa de reclamos y procedimientos administrativos.					
	12	• Usted cree que SEDACUSCO tiene un programa de capacitación con todo el personal.					
	13	• Usted cree que la atención al usuario está enmarcada en la normativa sobre procedimientos administrativos generales.					
	14	• Usted cree que las normativas cautelan y protegen los intereses de los usuarios.					
EMPATÍA.	15	• Usted cree que el personal de SEDACUSCO se encuentra comprometido con las necesidades del usuario.					
	16	• Usted cree que al personal de SEDACUSCO le interesa el servicio al cliente.					
	17	• Cuando solicita atención al usuario, el personal de SEDACUSCO escucha su necesidad.					
	18	• En atención al Cliente, usted cree que el personal es diligente.					
TOTALES							

Gracias por su colaboración.

Julio - 2018

## CUESTIONARIO 02

### V 2: RESOLUCIÓN DE RECLAMOS POR FACTURACIÓN.

INSTRUCCIONES: Sr. Usuario, entendiendo que los usuarios tienen la facultad de presentar reclamos cuando se presentan problemas en la prestación del servicio de agua potable que tienen incidencia en el monto a pagar, lea atentamente los ítems y marque con una X la alternativa que crea conveniente.

Sea totalmente sincero para contribuir con la investigación.

ESCALA DE LIKERT	MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
VALORACION	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN	NRO	ITEMS	1	2	3	4	5
RECLAMOS POR FALTAS DE AGUA.	1	• Usted desea presentar o ha presentado reclamos por faltas de agua potable por continuidad.					
	2	• Usted desea presentar o ha presentado reclamos por faltas de agua por cortes de servicio.					
	3	• Usted desea presentar o ha presentado reclamos por faltas de agua potable.					
	4	• Le dan respuesta a los reclamos con Resolución de primera instancia.					
RECLAMOS POR ALTOS CONSUMOS.	5	• Usted cree que existen distorsión de consumos por errores de lectura.					
	6	• Usted cree que existe distorsión de consumos por fugas visibles, fugas no visibles y fugas en cajas de registro.					
	7	• Usted cree que algunas distorsiones del consumo deben de ser responsabilidad de los usuarios en vista que se producen al interior del inmueble.					
	8	• Usted desea presentar o ha presentado reclamos por Altos Consumos.					
	9	• Le dan respuesta a los reclamos con Resolución de primera instancia.					
	10	• Cuando el reclamo es declarado fundado le modifican la facturación.					
RECLAMOS POR FACTURACIÓN INDEBIDA	11	• Usted desea presentar o ha presentado reclamos cuando la prestación del servicio no se realiza de forma efectiva, por servicio cerrado o no existe el servicio.					
	12	• Usted desea presentar o ha presentado reclamos por conexiones con cruce de medidores.					
	13	• Usted cree que es responsabilidad del usuario, informar oportunamente distorsión en la prestación.					
	14	• Usted desea presentar o ha presentado reclamos por Facturación Indebida.					
	15	• Le dan respuesta a los reclamos con Resolución de primera instancia.					
	16	• Cuando el reclamo es declarado fundado le modifican la facturación.					
RECLAMO POR CAMBIO DE TARIFA.	17	• Usted cree que cuando hay una variación en la actividad del predio, le corresponde un cambio de tarifa.					
	18	• En un eventual cambio de tarifa, usted le informan el procedimiento de notificación.					
	19	• Usted cree que es responsabilidad del usuario, informar oportunamente la variación de actividad en el predio.					
	20	• Usted desea presentar o ha presentado reclamos por cambios de tarifa.					
	21	• Le dan respuestas a los reclamos con Resolución de primera instancia.					

	22	• Cuando el reclamo es declarado fundado le modifican la facturación.					
<b>RECURSOS IMPUGNATORIOS</b>	23	• Usted conoce que es atribución del usuario presentar recursos impugnatorios.					
	24	• Usted conoce los plazos para la presentación de reclamos de reconsideración y apelaciones en segunda instancia.					
	25	• Le dan respuesta a los reclamos con Resolución de segunda instancia.					
	26	• Cuando el reclamo es declarado fundado le modifican la facturación.					
<b>TOTALES</b>							

Gracias por su colaboración.

Julio - 2018

Cusco, 01 de Julio del 2018

**CARTA 01 – 2018**

**Mg. Natividad Álvarez Luna.**

**Presente**

**ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en mi condición de alumno de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

**“Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de servicios SEDACUSCO S.A. en el Periodo 2018 “.**

Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de recolección de datos.
- Instrumentos

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocida.

Atentamente.



Br. Lady Fabiola Orellano Tuero.

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:** Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.

**Nombre del instrumento:** Cuestionario

**Investigador(a):** Lady Fabiola Orellano Tuero.

**II. DATOS DEL EXPERTO:**

**Nombres y Apellidos:** *Natividad Alvarez Luna*

**Lugar y fecha:** *Lusco, 02 de Julio 2018*

**III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)**

*Es adecuado*

**2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)**

*El cuestionario es coherente, con la correspondencia precisa.*

**3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)**

*Es apropiado.*

**IV. APORTE Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
.....  
.....

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse



Firma

Mg. o Dr.: *Magister Natividad Alvarez Luna*

DNI: *42418490*

Teléfono: *984702640*

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:** Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.

**Investigador(a):** Lady Fabiola Orellano Tuero.

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			X		
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

**PROMEDIO:** 78 %

Procede su aplicación

Debe corregirse

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma  
 Mg. o Dr.: Marisol Patricia Alvarez Luna  
 DNI: 42918440  
 Teléfono: 989702640

Cusco, 01 de Julio del 2018

**CARTA 02 – 2018**

**Mg. Prospero Narciso Miranda Carrión.**

**Presente**

**ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en mi condición de alumno de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

**“Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de servicios SEDACUSCO S.A. en el Periodo 2018 “.**

Por tal razón, recorro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de recolección de datos.
- Instrumentos

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocida.

Atentamente.



Br. Lady Fabiola Orellano Tuero.



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:** Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.

**Nombre del instrumento:** Cuestionario

**Investigador(a):** Lady Fabiola Orellano Tuero.

**II. DATOS DEL EXPERTO:**

**Nombres y Apellidos:** Prospero Narciso Miranda Carrión

**Lugar y fecha:** Cusco, 02 de Julio 2018

**III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)**

Los 4 puntos son procedentes

**2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)**

El instrumento es apropiado y aplicado correctamente, es correspondiente

**3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)**

Es adecuada

**IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

*Firma*

Firma

Mg. o Dr. Prospero Narciso Miranda Carrión

DNI: 23813239

Teléfono: 984264011



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:** Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.

**Investigador(a):** Lady Fabiola Orellano Tuero.

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

**PROMEDIO:** 80 %

Procede su aplicación   
Debe corregirse

*[Firma manuscrita]*

Firma

Mg. o Dr.: Profp. Harold Miranda Corroón  
DNI: 23913239  
Teléfono: 284264011

Cusco, 01 de Julio del 2018

**CARTA 03 – 2018**

**Dr. José Félix Pazos Miranda.**

**Presente**

**ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.**

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en mi condición de alumno de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, vengo realizando el trabajo de investigación

**“Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de servicios SEDACUSCO S.A. en el Periodo 2018 “.**

Por tal razón, recurro a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de recolección de datos.
- Instrumentos

Agradezco por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocida.

Atentamente.



Br. Lady Fabiola Orellano Tuero.

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:** Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.

**Nombre del instrumento:** Cuestionario

**Investigador(a):** Lady Fabiola Orellano Tuero.

**II. DATOS DEL EXPERTO:**

**Nombres y Apellidos:** Jose Felix Pazos Miranda

**Lugar y fecha:** Cusco, 03 de Julio del 2018

**III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)**

Es apropiada

**2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)**

Existe correspondencia entre los ítems y las dimensiones. El cuestionario tiene coherencia.

**3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)**

Es correcta

**IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

  
Firma

Mg. o Dr.: Jose Felix Pazos Miranda

DNI: 23 84 26 48

Teléfono: 984-74 2038

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:** Calidad del Servicio de Agua Potable y la Resolución de Reclamos por Facturación en la Empresa Prestadora de Servicios SEDACUSCO S.A. en el periodo 2018.

**Investigador(a):** Lady Fabiola Orellano Tuero.

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

**PROMEDIO:** 81 %

Procede su aplicación

Debe corregirse

  
Firma

Mg. o Dr.: José Félix Pazos Miranda  
DNI: 23.842.648  
Teléfono: 984-242038

**ANEXO 06**  
**VACIADO DE DATOS**

CALIDAD DE SERVICIO																		
	TANGIBILIDAD					FIABILIDAD			CAP. DE RESPUESTA		SEGURIDAD				EMPATIA			
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	2	3	4	4	4	3	2	5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
2	1	3	1	3	4	3	3	1	1	1	3	3	4	3	2	2	2	1
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	3	4
4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3
7	4	3	1	1	2	2	5	5	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
8	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3
9	2	3	1	1	3	1	2	4	2	2	4	2	3	3	3	3	4	4
10	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2
11	4	5	3	2	4	5	5	1	5	5	5	3	5	3	3	4	5	5
12	2	2	1	1	3	3	3	4	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3
13	2	3	2	1	3	3	2	4	2	3	2	4	2	4	5	5	3	3
14	4	4	4	5	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
15	1	2	2	1	1	5	5	5	3	1	4	1	2	2	5	4	3	1
16	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
17	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2
18	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
19	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
20	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4

<b>21</b>	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5
<b>22</b>	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5
<b>23</b>	3	4	4	4	2	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5
<b>24</b>	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5
<b>25</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
<b>26</b>	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5
<b>27</b>	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
<b>28</b>	1	4	1	3	4	3	4	1	1	1	5	3	4	3	4	4	4	1
<b>29</b>	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4
<b>30</b>	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
<b>31</b>	3	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5
<b>32</b>	3	4	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3
<b>33</b>	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4
<b>34</b>	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4
<b>35</b>	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>36</b>	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3
<b>37</b>	4	3	1	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
<b>38</b>	2	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3
<b>39</b>	2	3	1	4	3	4	4	4	2	4	5	5	3	3	3	3	4	4
<b>40</b>	3	4	3	3	3	2	4	5	4	4	4	5	3	4	4	2	5	4
<b>41</b>	1	3	3	1	1	5	5	5	3	1	4	1	2	2	5	4	3	3
<b>42</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
<b>43</b>	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2
<b>44</b>	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
<b>45</b>	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
<b>46</b>	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4
<b>47</b>	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5
<b>48</b>	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5

49	3	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5
50	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5
51	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
52	1	4	1	3	4	3	3	1	1	1	3	3	4	3	2	2	2	1
53	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	3	4
54	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4
55	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3
57	4	3	1	1	2	2	4	5	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
58	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3
59	2	3	1	1	3	1	2	4	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4
60	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
61	4	5	3	2	4	5	5	2	5	5	5	3	5	3	3	4	5	5
62	2	2	1	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3
63	2	3	2	2	3	4	2	4	2	3	2	4	2	4	5	5	3	3
64	4	3	4	5	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
65	1	3	2	2	1	5	5	5	3	1	4	1	2	2	5	4	3	1
66	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
67	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2
68	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
69	3	3	4	4	5	3	3	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5
70	3	4	1	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3
71	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4
72	1	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4
73	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
74	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3
75	4	3	1	3	3	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
76	2	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	3

77	2	3	1	4	3	4	4	4	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4
78	3	4	3	3	2	2	4	5	4	4	4	5	3	4	4	2	5	4
79	1	3	3	1	2	5	5	5	3	1	4	1	2	2	5	4	3	3
80	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
81	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2
82	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
83	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
84	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4
85	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5
86	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5
87	3	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5
88	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5
89	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5
90	1	4	1	3	4	3	3	1	1	2	3	3	4	3	2	2	2	1
91	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	3	4
92	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4
93	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3
95	4	3	1	1	2	2	4	5	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4
96	2	2	2	3	3	3	4	1	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3
97	2	3	1	1	3	1	2	4	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4
98	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
99	4	5	3	2	4	5	5	2	5	5	5	3	5	3	3	4	5	5
100	2	2	1	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3

RESOLUCION DE RECLAMOS POR FACTURACION																										
RECLAMOS POR FALTA DE AGUA					RECLAMOS POR ALTO CONSUMO						RECLAMOS POR FACTURACION INDEBIDA						RECLAMOS POR CAMBIOS DE TARIFA					RECURSOS IMPUGNATORIOS				
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	5	4	5	2	4	3	2	4	3	3	5	5	2	5	3	3	4	4	3	5	5	3	5	5	3	3
2	1	1	1	3	3	5	2	2	2	2	1	5	1	1	3	4	4	4	1	4	4	3	2	2	2	2
3	5	5	3	1	2	1	2	5	1	1	5	5	2	5	1	1	2	2	1	5	1	3	1	1	3	2
4	5	5	5	1	3	3	2	3	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	1
5	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	3	2	5	4	3	3
6	2	4	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4
7	5	5	5	3	3	2	2	5	3	3	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2
8	5	5	5	3	3	3	3	5	3	2	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3
9	5	5	4	5	2	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4
10	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2
11	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
12	4	4	4	3	2	3	2	4	5	4	4	4	2	5	4	3	2	3	2	5	4	3	2	3	3	4
13	4	3	3	3	4	3	1	5	3	5	4	4	5	1	5	1	4	4	5	5	1	1	3	1	1	1
14	3	4	4	2	2	2	4	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	2	2	3	4	2	2
15	5	4	4	2	5	4	3	4	3	1	3	5	2	3	2	2	2	5	2	1	5	3	5	5	3	3
16	3	5	5	3	4	3	2	5	3	2	4	5	3	5	3	2	3	3	3	5	3	2	4	3	2	2
17	4	4	3	2	3	2	2	4	2	2	4	4	3	4	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2
18	5	5	5	1	3	2	2	2	1	1	5	5	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	1
19	5	5	5	1	2	2	2	2	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	1
20	5	5	5	1	2	2	1	2	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
21	5	5	5	1	2	2	2	2	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	1

22	2	5	5	1	2	2	1	2	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
23	5	4	5	1	2	2	2	2	1	1	5	5	1	5	1	1	2	1	1	5	1	1	1	2	2	1
24	5	5	5	1	2	2	2	2	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	2	1	2	2	1
25	3	5	5	1	3	2	2	2	1	1	5	5	2	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	1
26	2	5	5	1	3	2	2	2	1	1	5	5	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1
27	5	5	5	1	2	2	2	2	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	5	2	2	2	1	1	1
28	1	5	1	1	3	5	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	4	1	4	1	1	2	2	2	1
29	5	5	5	1	3	3	2	3	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	1
30	4	5	5	2	4	3	3	4	1	1	5	5	3	5	1	1	3	3	3	5	1	1	5	4	3	1
31	5	4	5	2	4	3	2	4	1	1	5	5	2	5	3	3	4	4	3	5	1	1	5	5	3	1
32	1	1	1	1	3	5	2	2	1	1	1	5	1	1	3	4	4	4	1	4	1	1	2	2	2	2
33	5	5	3	1	2	1	2	5	1	1	5	5	2	5	1	1	2	2	1	5	1	1	1	1	3	1
34	5	5	5	1	3	3	2	3	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	1
35	4	5	5	2	4	3	3	4	1	2	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	2	1	5	4	3	1
36	2	4	3	1	2	3	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	1	1	2	3	2	1
37	5	5	5	1	3	2	2	5	1	1	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1	2	3	3	1
38	5	5	5	1	3	3	3	5	2	1	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	1	1	3	3	3	1
39	5	5	4	1	2	3	3	4	1	1	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	1	1	4	4	4	1
40	4	4	3	1	3	3	3	4	1	1	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	1	1	3	3	3	1
41	5	4	3	2	5	4	3	4	1	1	3	5	2	3	1	2	2	5	2	1	1	1	5	5	3	1
42	3	5	5	1	4	3	2	5	1	2	4	5	3	5	1	1	3	3	3	5	1	1	4	3	2	2
43	4	4	3	1	3	2	2	4	1	1	4	4	3	4	1	1	2	2	2	4	1	2	3	2	2	1
44	5	5	5	1	3	2	2	2	1	1	4	5	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	1
45	5	5	5	1	2	2	2	2	1	1	5	5	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	1
46	5	5	5	1	2	2	1	2	1	1	5	4	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1
47	5	5	5	1	2	2	2	2	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	1
48	2	5	5	1	2	2	1	2	1	1	5	5	1	5	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1
49	5	3	5	1	2	2	2	2	1	1	5	5	1	5	1	1	2	1	1	5	1	1	1	2	2	1

50	5	5	5	1	2	2	2	2	1	1	4	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	2	1
51	3	5	5	1	3	2	2	2	1	1	5	5	2	2	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	2	1
52	1	1	1	3	2	5	2	2	1	2	1	5	1	1	1	1	4	4	1	4	1	1	2	1	2	2
53	5	5	5	1	2	1	2	5	1	1	5	5	2	5	1	1	2	2	1	5	1	1	1	1	3	2
54	5	5	5	1	3	3	2	3	1	1	4	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	1
55	4	5	5	1	4	3	3	4	1	1	5	5	3	5	2	1	3	3	3	5	1	2	5	2	3	3
56	2	4	3	1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	3	1	1	2	3	3	4	1	1	2	1	2	4
57	5	5	5	1	3	2	2	5	1	1	5	5	3	3	1	1	4	4	3	3	1	2	2	1	3	2
58	5	4	5	1	3	3	3	5	1	1	5	5	3	5	1	1	3	3	3	5	2	1	3	1	3	3
59	5	5	4	2	2	3	3	4	1	1	5	5	4	4	1	1	4	4	3	5	5	1	4	1	4	4
60	4	5	3	1	3	3	3	4	2	1	3	4	3	2	1	2	3	3	2	4	1	1	3	3	3	2
61	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	5	1	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1
62	4	5	4	2	2	3	2	4	1	1	4	4	2	5	1	1	2	3	2	5	1	1	2	1	3	4
63	4	5	3	1	4	3	1	5	2	1	4	4	5	1	1	1	4	4	5	5	1	1	3	1	1	1
64	5	4	4	1	2	2	4	2	2	1	4	4	4	3	2	1	3	4	4	3	1	1	3	1	2	2
65	5	5	4	1	5	4	3	4	1	1	3	5	2	3	1	1	2	5	2	1	5	3	5	1	3	3
66	3	5	4	1	4	3	2	5	1	1	4	5	3	5	1	1	3	3	3	5	1	2	4	1	2	2
67	4	4	3	2	3	2	2	4	1	1	5	4	3	4	1	1	2	2	2	4	2	1	3	2	2	2
68	4	5	4	2	4	3	3	4	1	1	5	5	3	5	1	1	3	3	3	5	1	1	5	4	3	1
69	5	4	5	2	4	3	2	4	1	1	5	5	2	5	3	3	4	4	3	5	1	1	5	5	3	1
70	1	1	2	1	3	5	2	2	1	1	1	5	1	1	3	4	4	4	1	4	1	1	2	2	2	2
71	5	5	3	1	2	1	2	5	1	1	5	5	2	5	1	1	2	2	1	5	1	1	1	1	3	1
72	5	5	4	1	3	3	2	3	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	1
73	4	5	5	2	3	3	3	4	1	2	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	2	1	5	4	3	1
74	2	4	3	1	2	2	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	1	1	2	3	2	1
75	5	5	5	1	2	2	2	5	1	1	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1	2	3	3	1
76	5	5	5	1	4	3	3	5	2	1	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	1	1	3	3	3	1
77	5	5	4	1	2	2	3	4	1	1	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	1	1	4	4	4	1

78	4	4	3	1	3	3	3	4	1	1	4	4	3	2	3	2	3	3	2	4	1	1	3	3	3	1
79	5	4	3	2	5	4	3	4	1	1	3	4	2	3	1	2	2	5	2	1	1	1	5	5	3	1
80	3	5	5	1	4	3	2	4	1	2	4	5	3	5	1	1	3	3	3	5	1	1	4	3	2	2
81	4	4	3	1	3	2	2	4	1	1	4	3	3	4	1	1	2	2	2	4	1	2	3	2	2	1
82	5	5	5	1	3	2	2	2	1	1	4	5	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	1
83	5	5	5	1	2	2	2	2	1	1	5	5	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	1
84	5	5	5	1	2	2	1	2	1	1	5	4	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1
85	5	5	5	1	2	2	2	2	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	1
86	2	5	5	1	2	2	1	2	1	1	5	5	1	5	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1
87	5	3	5	1	2	2	2	2	1	1	5	4	1	5	1	1	2	1	1	5	1	1	1	2	2	1
88	5	5	5	1	2	2	2	2	1	1	4	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	2	1
89	3	5	5	1	3	2	2	2	1	1	5	5	2	2	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	2	1
90	1	1	1	3	2	5	2	2	1	2	1	4	1	1	1	1	4	4	1	4	1	1	2	1	2	2
91	5	5	5	1	2	1	2	5	1	1	5	5	2	5	1	1	2	2	1	5	1	1	1	1	3	2
92	5	5	5	1	3	3	2	3	1	1	4	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	3	1
93	4	5	5	1	4	3	3	4	1	1	5	5	3	5	2	1	3	3	3	5	1	2	5	2	3	3
94	2	4	3	1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	3	1	1	2	3	3	4	1	1	2	1	2	4
95	5	5	5	1	3	2	2	5	1	1	5	5	3	3	1	1	4	4	3	3	1	2	2	1	3	2
96	5	4	5	1	3	3	3	5	1	1	5	5	3	5	1	1	3	3	3	5	2	1	3	1	3	3
97	5	5	4	2	2	3	3	4	1	1	5	5	4	4	1	1	4	4	3	5	5	1	4	1	4	4
98	4	5	3	1	3	3	3	4	2	1	3	4	3	2	1	2	3	3	2	4	1	1	3	3	3	2
99	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	5	1	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1
100	4	5	4	2	2	3	2	4	1	1	4	4	2	5	1	1	2	3	2	5	1	1	2	1	3	4



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo LADY FABIOLA ORELLANO TUERO, identificado con DNI N° 42332231 egresado del Programa Académico de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y LA RESOLUCION DE RECLAMOS POR FACTURACION EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS SEDACUSCO S.A. EN EL PERIODO 2018”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33  
Fundamentación en caso de no autorización:

---

---

  
FIRMA

DNI: 42332231



Trujillo, 31 de Julio del 2018