



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa de Sedapal Comas en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte,  
2019

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

AUTOR:

Br. Aquiles Igor Reyna Cornejo (ORCID: 0000-0002-2209-4445)

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:  
Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2019

### **Dedicatoria**

A mi familia, por su constante apoyo. A Mayra por ser la luz que existe en mi vida.

### **Agradecimiento**

A mis padres, docentes de la Universidad César Vallejo, a mis amigos y compañeros maestristas por compartir sus experiencias y conocimientos.

    Mi especial consideración al Dr. Abner Chávez Leandro por su dedicación en las asesorías y enseñanzas impartidas para el desarrollo de la presente tesis.

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **REYNA CORNEJO, AQUILES IGOR**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SEDAPAL COMAS EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LIMA NORTE, 2019**

Fecha: 18 de agosto de 2019

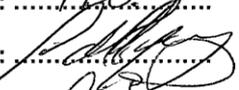
Hora: 4:30 p.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dra. Paula Viviana Liza Dubois

Firma: 

**SECRETARIO:** Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

Firma: 

**VOCAL:** Dr. Abner Chávez Leandro

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por unanimidad* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *AAA* .....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, **Aquiles Igor Reyna Cornejo**, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "*Gestión Administrativa de Sedapal Comas en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte, 2019*", en 105 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de agosto de 2019



**FIRMA**

**Aquiles Igor Reyna Cornejo**

DNI 41121972

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	xix
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Metodología</b>	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	20
2.6. Método de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
<b>III. Resultados</b>	22
<b>IV. Discusión</b>	29
<b>V. Conclusiones</b>	32
<b>VI. Recomendaciones</b>	33
<b>Referencias</b>	34

### Anexo

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 03: Certificados de validación de los instrumentos

Anexo 04: Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Anexo 05: Consentimiento informado (si aplica)

Anexo 06: Constancia de haber aplicado el instrumento (si aplica)

Anexo 07: Juicio de expertos

Anexo 08: Graficas descriptivas

### Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión administrativa	16
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción al usuario	17
Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos de los instrumentos gestión administrativa satisfacción del usuario	19
Tabla 4: Distribución de frecuencias de la gestión administrativa de Sedapal en Lima Norte, 2019	22
Tabla 5: Distribución de frecuencias de las dimensiones de gestión administrativa de Sedapal en Lima Norte, 2019	22
Tabla 6: Distribución de frecuencias de la satisfacción del usuario de Sedapal en Lima Norte, 2019	23
Tabla 7: Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción del usuario de Sedapal en Lima Norte, 2019	24
Tabla 8: Prueba de bondad de ajuste de las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario	24
Tabla 9: Determinación de las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario y sus dimensiones para el modelo de regresión logística ordinal	25
Tabla 10: Determinación de las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario y sus dimensiones para el modelo de regresión logística ordinal	25
Tabla 11: Estimaciones de parámetros entre las variables gestión administrativa y la satisfacción al usuario de Sedapal en Lima Norte, 2019	26
Tabla 12: Estimaciones de parámetros entre la variable gestión administrativa y la dimensión servicios	26
Tabla 13: Estimaciones de parámetros entre la variable gestión administrativa y la dimensión medición y facturación	27
Tabla 14: Estimaciones de parámetros entre la variable gestión administrativa y la dimensión atención e información	28

## Resumen

La presente investigación titulada: *Gestión administrativa de Sedapal Comas en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte, 2019*, busca determinar la incidencia entre la variable gestión administrativa y satisfacción de los usuarios y sus dimensiones. La metodología de investigación fue de tipo básica de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional causal y diseño no experimental con corte transversal, método hipotético deductivo. La población estuvo conformada por 415230 usuarios de Sedapal Comas, siendo la muestra probabilística de 384 usuarios de los distritos de Carabayllo, Comas, Independencia, Los Olivos, Puente Piedra, Rímac y San Martín de Porres. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que fue debidamente validado a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad del alfa de Crombach de 0.799 para la gestión administrativa y 0.733 para la satisfacción del usuario.

Para los consultados, en cuanto a la variable gestión administrativa, el 33.6% considera que es mala; el 56.0% es regular y el 10.4 opina que es buena. Por su parte, en la variable satisfacción del usuario se obtuvo que, el 17.4% considera que está insatisfecho; el 79% poco satisfecho y el 9.6% está satisfecho,  $P: 0,000 < \alpha 0,01$  demuestra que el modelo de regresión ordinal es adecuado para el análisis de los datos de la variable gestión administrativa con la satisfacción del usuario y sus dimensiones lo cual permitió concluir que existe una relación significativa entre las variables de estudios.

**Palabras claves:** Gestión administrativa - calidad- servicio - satisfacción del cliente

## Abstract

This research entitled: Administrative management of Sedapal Comas in the satisfaction of users of Lima Norte, 2019, seeks to determine the incidence between the variable administrative management and user satisfaction and its dimensions. The research methodology was of the basic type of quantitative approach, causal correlational descriptive level and non-experimental design with cross-section, deductive hypothetical method. The population was formed by 415230 users of Sedapal Comas, being the probabilistic sample of 384 users of the districts of Carabayllo, Comas, Independence, Los Olivos, Puente Piedra, Rímac and San Martín de Porres. The technique used to collect information was the survey and the data collection instrument was the questionnaire that was duly validated through expert judgments and determined its reliability through the Cronbach alpha reliability statistic of 0.799 for administrative management and 0.733 for user satisfaction.

For those consulted, regarding the administrative management variable, 33.6% considered it to be bad; 56.0% is regular and 10.4 thinks it is good. On the other hand, in the user satisfaction variable it was obtained that, 17.4% consider that they are dissatisfied; 79% poorly satisfied and 9.6% satisfied,  $P: 0.000 < \alpha 0.01$  demonstrates that the ordinal regression model is suitable for the analysis of the data of the administrative management variable with user satisfaction and its dimensions which It concluded that there is a significant relationship between the study variables.

**Keywords:** Administrative Management – quality - service - customer satisfaction

## I. Introducción

Contar con agua potable y alcantarillado es importante para la población en el mundo dado que permite disminuir la pobreza y construir sociedades más justas, con mejor desarrollo y crecimiento social combatiendo las desigualdades en personas vulnerables.

La Organización de las Naciones Unidas establece como derecho humano el acceso a los servicios de saneamiento con el objetivo de erradicar la pobreza, tomando en consideración el contexto globalizado y su incidencia en los impactos de las decisiones tomadas sobre el recurso hídrico, los fenómenos geográficos, la contaminación ambiental, crecimiento demográfico, el consumo desigual y no sostenible, conflictos y flujos migratorios, entre otros problemas que afectan a la humanidad. (ONU, 2019)

En el Perú, de acuerdo a la Cámara de Comercio de Lima, alrededor del 22.7% de la población peruana (7 millones de habitantes) consume agua no potable, siendo 2.5 millones en zonas urbanas y 4.8 millones en zonas rurales. La meta al 2021, según estimaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, es que todos tengan agua.

En Lima, Sedapal brinda servicios de saneamiento a sus usuarios desde una visión empresarial con enfoque en el sector público, a pesar de ello sus esfuerzos priorizan el acceso al agua potable y alcantarillado, lo cual no contraviene a lo requerido por la ONU ni a lo establecido por la política del gobierno peruano la cual busca con el Plan Bicentenario 2021 y su Plan de Modernización de la Gestión Pública y los objetivos del milenio en su eje de acceso a los servicios públicos con calidad, brindar cobertura del servicio a todos los peruanos.

Bajo este escenario se confronta la **realidad problemática** en una atención deficiente en la prestación del servicio y en el grado de satisfacción de sus usuarios. Dado que si bien se cobertura a más ciudadanos, no se garantiza una prestación de servicio de calidad por parte de sus trabajadores hacia sus usuarios generando insatisfacción y por ende una imagen negativa hacia la empresa.

En el caso del Centro de Servicios Sedapal Comas esto se da por una concentración desproporcional de usuarios de Carabayllo (67,327), Comas (73,803), Puente Piedra (59,810), Rímac (27,395), Independencia (26,039), San Martín de Porres (108,218) y Los Olivos (52,638) son alrededor de 415,230 en la zona norte de Lima al 2017. Sedapal (2017)

Según su Plan Estratégico 2017-2021 de Sedapal contempla acceso completo de los servicios de agua potable y alcantarillado en Lima Metropolitana, ello con la finalidad de brindar abastecimiento las 24 horas, garantizando una buena prestación y calidad de servicio. Se pretende asegurar la modernización de su gestión empresarial.

Como justificación a la presente investigación, en la experiencia laboral se observa que la gestión de Sedapal debería enfocarse a garantizar una prestación de servicio de calidad óptima, lo cual puede corroborarse con la relación entre su gestión y su incidencia en la satisfacción hacia sus usuarios.

Bajo lo mencionado anteriormente, nuestra investigación busca demostrar la incidencia de la gestión administrativa de Sedapal Comas en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte.

En cuanto a los **antecedentes nacionales** revisados y tratados tenemos los que a continuación se presentan; Escudero (2017), en su tesis de maestría, *Gestión del servicio de Sedapal y la responsabilidad social - zona sur de lima – 2016*, en la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. La investigación determinó el relacionamiento de la gestión del servicio en la responsabilidad social de Sedapal Surquillo, con un promedio porcentual significativamente alto con el coeficiente de correlación de 0,428, la satisfacción del servicio es valorada en un promedio del 60.3% (que pertenece al rango bajo moderado) relacionado con la fiabilidad, empatía, confiabilidad, seguridad, y elementos tangibles. Recomienda que se implementen criterios de calidad entre Sedapal y sus clientes. Para el desarrollo de su investigación, utilizó un enfoque cuantitativo no probabilístico, tomando métodos descriptivos Trabajó con una muestra de 300 usuarios que realizan procedimientos administrativos en las oficinas SEDAPAL. Recomienda a Sedapal que implemente criterios de calidad entre la EPS y sus clientes, sobre todo los relacionados a las facturaciones, atención al cliente y temas operacionales, entre otros.

Por su parte, Condori (2018) en su trabajo, *Gestión administrativa y la calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018* (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú, determinó que los colaboradores de Sedapal Comas cuentan con vinculación elevada en las actividades de su gestión y calidad de servicio. Para el desarrollo de su investigación utilizó método el hipotético deductivo, de tipo descriptivo, correlacional, con un diseño no experimental, con una muestra de 63

trabajadores. Recomienda establecer acciones de satisfacción al personal y sugiere que los jefes mejoren procesos de gestión para cumplir objetivos institucionales planteados.

Por otro lado, Larrañaga (2017) en su tesis, *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016* (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Para el desarrollo de su investigación utilizó un estudio básico, con enfoque cuantitativo, correlacional, con alcance transversal y diseño no experimental. Se aplicó encuestas a 156 trabajadores de Sedapal Comas 2016. Esta investigación concluye que las variables se vinculan entre sí. Recomienda que es importante la evaluación de las acciones de gestión y a los encargados de todas las oficinas para garantizar una atención eficiente.

Asimismo, Chong (2017) en su tesis, *Satisfacción del cliente servicio de Call Center y bienestar laboral-Centro de Servicios Ate Vitarte Sedapal 2016* (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. La investigación determinó la vinculación y significancia entre las variables; teniendo como base muestral a 100 trabajadores y 100 usuarios. Recomienda evaluación de las acciones hacia sus usuarios y capacitación constante a los trabajadores así como beneficios como premios por cumplimiento de metas.

Cuicapuza (2017), en su tesis de maestría, *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de Sedapal en el centro de servicios Comas, Lima- 2016*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Su investigación determinó la vinculación significativa y moderada entre las variables. Para el desarrollo de su investigación utilizó el método hipotético deductivo, de tipo descriptivo, correlacional, con un diseño no experimental, con una muestra de 152 personas, entre trabajadores administrativos y personas que acceden al servicio, el instrumento de recolección de datos arrojó como resultados que los trabajadores perciben un 47,37% y 40,79% regular la gestión administrativa y la calidad de servicio, respectivamente. Recomienda que se programen capacitaciones al personal administrativo vinculado a la atención al usuario y sobre contenidos de gestión administrativa.

El presente trabajo cuenta con la siguiente revisión de **antecedentes internacionales**; por considerar los antecedentes que respaldan la investigación, así Armada (2015), en su tesis: *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*. (Tesis Doctoral). Universidad de Murcia, España. Aplicó un cuestionario mediante el índice de V de Aiken,

a una muestra de 552 usuarios en el año 1991 y 677 usuarios en el año 2015. Esta investigación concluyó que los servicios brindados por el ente gubernamental satisfacen las necesidades de sus usuarios, con mayor jerarquía unos de otros.

Por su parte, Moncada (2017), en su tesis *Factores que influyen en el nivel de satisfacción de los clientes externos por la atención que le brindan en las Unidades de Servicio al Cliente de las instituciones bancarias de Tegucigalpa* (Tesis de Maestría), Universidad Nacional Autónoma de Honduras, La investigación determinó que para los usuarios el servicio recibido en las unidades de servicio al cliente de las instituciones bancarias de la ciudad de Tegucigalpa es satisfactorio. El enfoque de la investigación es cuantitativa, descriptivo con diseño no experimental de forma transversal, correlacional. La muestra fue de 384 usuarios, concluyendo en el instrumento de recolección de datos que al menos el 70% de la población considera que la satisfacción del servicio se determina en función al tiempo de respuesta a su necesidad, el seguimiento dado a su caso, y el trato personalizado.

De otro lado, Galarza (2017), en su tesis, *Gestión administrativa y su incidencia con la calidad del servicio a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón La Maná año 2015*, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador. La investigación fue descriptiva, analítica, explicativa y de campo. Aplicó una encuesta a 395 usuarios de sus servicios, concluyendo que cuentan con: ambientes de trabajo inadecuados, desfasada tecnología y personal no capacitado. Recomienda implementar acciones que mejoren la gestión administrativa optimizando recursos y calidad de servicio.

Asimismo, Loza (2016), en su tesis, *La gestión administrativa y la calidad de los servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Mera*, el cual concluyó la significancia de las variables de estudio. La metodología fue aplicada, experimental transaccional y de nivel correlacional mediante la aplicación de dos cuestionarios de preguntas de acuerdo a las variables de estudio con muestra de 333 usuarios. Recomienda que las autoridades establezcan las estrategias propuestas en su investigación y que sea de conocimiento por su equipo de trabajo para fortalecer sus planes operativos.

Concluyendo con las revisiones de antecedentes internacionales, tenemos que Ramirez (2017), en su tesis, *La Gestión administrativa y la calidad del servicio de la Empresa Montecarlo Trans VIP Cía. Ltda. de la ciudad de Riobamba en el periodo Junio 2016 – Junio 2017*, concluyó la incidencia entre las variables de la investigación. El

método usado es el analítico-sintético con tipo de investigación histórica-descriptiva. Aplicó encuestas a 288 usuarios de sus servicios, obteniendo como resultados: procesos de gestión de reservas e itinerarios ineficientes; recursos insuficientes; servicio inadecuado y carencia de un direccionamiento estratégico. Como recomendaciones, se sugirieron estrategias orientadas a la calidad de atención al cliente como: capacitación del personal, informatización de los procesos de reservas, generación canales de comunicación indirectos con los clientes y elaboración de un manual de funciones y de procedimientos.

La presente investigación tiene como **primera variable a la gestión administrativa**, tomando en consideración que Sedapal debe modernizar su gestión para poder brindar una prestación de servicios de saneamientos que satisfagan a sus usuarios, es decir con buen uso de sus recursos humanos, económicos y logísticos para el cumplimiento de objetivos y metas. Para Chiavenato (2007), la consolidación de objetivos depende de la administración y su capacidad de propiciar una atención eficiente y eficaz por parte de sus trabajadores en el desarrollo correcto de sus funciones. Esto permitirá la satisfacción de las personas que reciben sus servicios.

De igual manera, Stoner (1996) coincide con Chiavenato (2007), y agrega que las organizaciones deben contar con una administración que establezca acciones conscientes y constantes para el mejor desarrollo laboral de sus empleados.

Por su lado, Galindo (2000) vincula su definición a la relación de los usuarios con las organizaciones y como éstas cuentan con mecanismos de atención, y que sus administraciones deben brindar o prestar un servicio público. Enfocando el aspecto de administración al sector público, Marco (2016) establece que las organizaciones públicas producen bienes o brindan servicios determinados y dependen del Estado.

Si bien Sedapal debe brindar una prestación de servicio y calidad de servicio y asegurar la sostenibilidad financiera y modernizar su gestión, esto conlleva que los principios básicos de la administración, tales como: planificación, organización, dirección y control, puedan interrelacionarse a fin de obtenerse resultados óptimos de la empresa y que repercuta en una buena imagen de satisfacción de sus usuarios hacia su administración.

En ese contexto, la gestión administrativa, según lo mencionado por López y Mariño (2010) y Beltran (2008) coinciden en que es la interrelación existente entre una organización y su público interno y externo, en el cumplimiento de sus objetivos. Es por ello que la gestión tiene que cumplir los procesos establecidos por la institución con

eficiencia y eficacia para ofrecer servicios que satisfagan los requisitos de la población. Es en este escenario que Mendoza (2017) considera que la gestión administrativa es sistémica por lo que es necesario realizar cambios organizacionales, tecnológicas y productivas para lograr ser mas eficientes y alcanzar un posicionamiento favorable. Por su parte, Caldas, Carrión y Heras (2017) coinciden con los autores previos, agregando que en la definición, se deben minimizar costos que garanticen eficiencia y eficacia en el desarrollo de su proceso administrativo. Por su parte, Toral, et al. (2016) considera que en la administración la gestión es su parte operativa.

Según lo precisado por Chiavenato (2007) la gestión se considera como el proceso administrativo que establece sus bases en: la planificación, la organización, la dirección y control. La **planificación** será considerada como **la dimensión 1**. Marco (2016) precisa que la planificación es la etapa inicial de un proceso administrativo que busca determinadas acciones. Stoner (1996) enfoca su posición sobre la toma de decisiones y el objetivo que los gerentes buscan para sus organizaciones. Por su parte, Galindo (2000) considera toda organización busca el éxito de sus acciones. Tanto Marco, Stoner y Galindo coinciden en el objetivo de la planificación: obtención de resultados.

El planeamiento es clave para el establecimiento de metas que permitan cumplir con objetivos establecidos, implica un compromiso real en el desarrollo del trabajo de cada uno de los colaboradores de una organización.

Tomando en cuenta lo mencionado previamente, tenemos como indicadores de la dimensión *planificación*: objetivos, metas y programación de actividades.

La **organización es la dimensión 2**. Marco (2016) considera que está vinculada a la forma óptima de dividir el trabajo y organizar las tareas de manera efectiva, sin dejar de lado las líneas de autoridad y responsabilidad, la interrelación entre los trabajadores y sus recursos asignados.

Coincide con Marco, Stoner (1996) el cual precisa que las organizaciones son el conjunto de interrelaciones entre jefes y personal subordinado en la búsqueda de metas comunes

Para un óptimo funcionamiento de una organización, está debe tener bien definida los cargos y las labores a realizarse. Se debe priorizar la suma de esfuerzos para la obtención de resultados considerando una adecuada división del trabajo, lo cual coincide con los autores Lisney, Tamayo-García y Moreno-Pino (2016) quienes sostienen además

que no solo es importante pensar en el cliente externo, sino también en la satisfacción de los trabajadores, en cuan motivados se encuentran para brindar un servicio de calidad.

Los indicadores para la dimensión organización serán: jerarquización funcional, división del trabajo y asignación del trabajo.

La **dirección es la dimensión 3**. Marco (2016) considera que la dirección es el motor de los objetivos planteados por una organización y su potencial de la capacidad para asumir retos y desafíos en el cumplimiento de metas.

Por su lado, Galindo (2000) manifiesta que deben existir reglas y formalismos para conducir las actividades de los integrantes de una organización.

Asimismo, Stoner (1996) establece que los trabajadores se motivan más si saben que una buena labor va de la mano con un premio o recompensa. Es claro, que los administradores deben prever estas situaciones para alentar un desarrollo institucional óptimo en sus organizaciones.

La motivación de los integrantes de una organización para obtener resultados en la gestión de la administración es fundamental, dado que existe un involucramiento de sus trabajadores en la obtención de logros. La toma de decisiones en una organización determina el éxito de la misma. Asimismo, Botero (2017) considera que la gestión de los directivos garantiza el éxito de una empresa. Por su parte, Silva, Macías y Santamaría (2018) aportan la denominación dirección estratégica la cual se relaciona con la actitud estratégica abierta al cambio por parte de los directivos y que no se conforman solo con la eficiencia, buscan también la eficacia. La gestión administrativa para Gonzales (2012) configura una acción y efecto en la toma de decisiones del director y de personal para alcanzar objetivos.

Los indicadores para la dimensión *dirección* serán: comunicación, toma de decisiones y motivación.

El **control es la dimensión 4**. Marco (2016) define que el control verifica los resultados obtenidos por la organización y cotejar el cumplimiento de metas en los planes establecidos.

Para Stoner (1996) el control configura como la acción que permite monitorear el cumplimiento de actividades y las medidas que correspondan para mejorar la productividad en la consecución de metas en beneficio de la organización.

Asimismo, Galindo (2000) coincide con los autores anteriormente mencionados, al precisar que el control es una técnica que tiene por objetivo comprobar la obtención de resultados en los planes, proyectos y órdenes y si éstos coinciden con las metas planteadas.

El camino al éxito de una organización debe medirse por el cumplimiento de sus actividades programadas, para ello el control cumple un rol importante, el de monitorear dichas actividades para tomar las medidas correctivas oportunamente.

De acuerdo a lo mencionado previamente, las acciones que realiza Sedapal va enfocada a una visión empresarial de servicio público que debería lograr una gestión óptima de sus servicios ofrecidos, y en el caso de nuestra investigación, a los usuarios de Lima Norte. Para ello, las dimensiones de la gestión deben estar enlazadas, en virtud de lograr eficiencia y eficacia de sus acciones planteadas.

Bajo este escenario, Marco (2016) citando a Chiavenato (2004) manifiesta que la **teoría general** de la administración se ocupa de las organizaciones, independentientemente de su naturaleza, contando para ello con variables significativas para su análisis, tales como:

- La estructura organizacional: presupone la disposición de todo lo que conforma la organización.
- Las tareas: asignaciones establecidas por cargo y función dentro de una organización.
- Las personas: parte trascendental de una organización.
- La tecnología: recurso que cuenta la organización para relacionarla con las actividades que desarrollan.
- El ambiente: espacio para intercambio dinámico entre los miembros de una organización

Los indicadores establecidos para la dimensión *control* serán: dirección y monitoreo.

El presente trabajo de investigación, cuenta con la **segunda variable: Satisfacción al Usuario**. Se entiende por satisfacción del usuario la obtención de logros de los objetivos que nos causa alegría, paz, tranquilidad, gozo. Es la obtención de una meta. Aquello que ha satisfecho nuestras expectativas. Autores como Mejía (2011) y Tigani (2006) coinciden en precisar que la satisfacción es la evaluación que hace el cliente de un servicio y si este cumple con sus expectativas. Asimismo, Willys (2018) considera que la satisfacción al

cliente está vinculada a aspectos psicológicos y los sentimientos de las experiencias del consumidor sobre el servicio ofrecido. La satisfacción de usuarios es para Hernandez (2011) establecer nexos emocionales ante la necesidad del usuario y el cumplimiento de sus expectativas en comparación con los resultados obtenidos. Por otra parte, Jacobson y Mizik (2009) analiza la importancia analítica y estadística del término satisfacción al usuario considera que tiene limitaciones teóricas, coincidiendo con la opinión de Athiyaman (1997), el cual considera también que el concepto satisfacción al usuario todavía no cuenta con una concepción completa por lo que el estudio debe ser continuo. Asimismo, Bearden (1980) establece que la satisfacción tiene a un consumidor que gasta los pocos recursos que tiene para obtener el cumplimiento de sus necesidades.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2018) establece que las expectativas y necesidades de los usuarios debe verse reflejado en la forma como la organización desarrolla su gestión. Los usuarios exigen servicio de atención al cliente con personal capacitado, procedimientos de reclamos y quejas simplificados, entre otros.

En esa línea, Tari (2000) concuerda que la calidad y la mejora continua son valores inherentes a la responsabilidad y liderazgo de la línea directiva de la organización y de los esfuerzos de los trabajadores por conseguir mejoras en la organización.

Una mala imagen por un servicio o atención deficiente provoca un efecto multiplicador en los usuarios. Personas que nunca hayan tenido dificultad alguna y se les presente dicha situación, lo más probable es que al esperar su atención de reclamo en Sedapal Comas, escuche diversos tipos de información desde la más veraz hasta la más incorrecta sobre la empresa de agua. En este punto, Brand (2010) precisa que es importante consolidar la relación entre la organización y sus clientes para tener una calidad de servicio óptima.

El usuario de un servicio busca recibir lo mejor de lo mejor de su empresa prestadora de servicio y es esta percepción de estar recibiendo una buena o mala atención, conlleva a una carga emotiva y/o sentimiento encontrado. Así, Vun, Harun, Lily y Lasuin (2013) coinciden en afirmar que los clientes al recibir un servicio que no satisface sus expectativas son más propensos a reclamar, generar denuncias y de generar un efecto multiplicador mediante comentarios negativos.

El usuario espera una mejora continua, considera que la empresa debe brindar un servicio de calidad óptimo, sin embargo percibe –en el caso de Sedapal- que ésta solo le

interesa recaudar, sin importar reinvertir esa ganancia en proyectos que mejoren su prestación de servicio.

Es necesario que la empresa sea coherente en cuanto a su cumplimiento de metas y objetivos, estas deben ir de la mano con un cambio o mejora de las condiciones de su prestación de servicio con la realidad problemática de sus usuarios. En este punto, Perez (1994) coincide con nuestra opinión manifestando que una gestión de calidad logrará la satisfacción de sus usuarios. Por su parte, Calderón (2002) precisa que la calidad y éxito de las organizaciones se encuentran relacionados al compromiso de su personal en la atención óptima al requerimiento de su cliente. Robbins (2009) precisa que el éxito o fracaso de una organización depende en la atención de los empleados hacia la satisfacción del cliente. Sugiere las direcciones deben fomentar una cultura de responsabilidad hacia el cliente.

La percepción de usuarios reclamantes de una facturación indebida o de un problema operacional sobre la persona que los atiende en los módulos de atención al cliente de Sedapal, es que son personas malhumoradas, incómodas con su trabajo, con empatía inexistente y desinteresadas en atender al público, Nolan (2016) precisa, en este punto, que es importante comunicar a los clientes que eres humano ya que esto permite tomar mejores decisiones para ellos en su expectativa de satisfacción de la prestación de un servicio y su valor de vida. Por su parte, Rajkumar (2017) propone una estrategia de compromiso de los gerentes con el cliente, un desafío en constante evolución que no solo permitirá mejorar la interrelación personal sino también implementar mecanismos de contacto digital.

Según la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 de la de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, todo servidor motivado y calificado se comprometerá por atender de la mejor manera a la ciudadanía. PCM (2018).

Entre las **dimensiones** de la variable satisfacción al usuario, tenemos las siguientes: **dimensión 1: satisfacción del servicio**, la cual comprende el ideal un usuario de un servicio, es decir el cumplimiento de su expectativa; y, el grado de satisfacción al momento de utilizar el servicio. La calidad y servicio comparten una relación recíproca en las acciones de las organizaciones con sus usuarios. Según lo propuesto por Abbas (2013) citando a otros autores, la calidad es la impresión que tienen los consumidores sobre la organización y sus servicios y el nivel alto del cumplimiento de sus expectativas. De igual

opinión Berry, Bennett y Brown (1989) consideran que la calidad de servicio debe adaptarse a la expectativa del consumidor, sobrepasando lo inicialmente ofrecido.

La calidad tiene un enfoque de gestión que pretende hacer mejor a una organización. En este punto, Reitano (2018) precisa que es importante la innovación para responder las demandas de manera ágil lo cual permitirá optimizar un servicio público. Sin embargo, para Anderson (1993) las expectativas no afectan a la satisfacción, la calidad tiene mayor impacto sino se tiene mayores expectativas. Por su parte, Cardozo (1965) propone que la importancia de la satisfacción va en concordancia con el grado de expectativa de la calidad de un producto. Jukka (2010) sostiene que la calidad se vincula subjetivamente a lo esperado por el cliente, a su vez la calidad del servicio percibida tiene como resultado el grado de satisfacción de sus expectativas con las experiencias obtenidas.

Desde otro punto de vista, LaTour y Nancy (1979) cita a Carlsmith y Aronson (1963), Howard y Sheth (1969), Kollat y Blackwell (1973) y a Cardozo (1965) para precisar que como investigadores han teorizado que la satisfacción es discrepante dado que las expectativas de un consumidor estarán relacionado al rendimiento del producto.

De acuerdo a las bases teóricas precisadas, es importante considerar al modelo Servqual dado que es una técnica que permite medir la calidad del servicio y obtener la percepción de los usuarios sobre el servicio recibido. Al respecto, Hafiz, Hafiz y Muhammad (2019) manifiestan que el modelo SERVQUAL presentado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) establece las diferencias entre las expectativas y percepciones del cliente, también conocida como calidad de servicio percibida.

Según lo precisado por Matsumoto (2014) quién además toma los aportes de Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) para los indicadores de la dimensión servicio, los cuales son los siguientes:

- *Elementos tangibles*, vinculado a los recursos humanos, infraestructura, tecnología, materiales y otros aspectos físicos percibidos por los usuarios.
- *Fiabilidad*, su enfoque es la previsión de identificar problemas para disminuir riesgos y situaciones de conflictos.
- *Capacidad de respuesta*, un buen trato y efectividad de la atención de un reclamo como indicador de simplificación de un proceso, satisface ampliamente la percepción del usuario.

- *Seguridad*, la información es brindada a los usuarios de manera justa y fidedigna, se debe orientar a una empresa comprometida en sus obligaciones y beneficios, pero también que respete los derechos de sus usuarios.
- *Empatía*, significa atender un reclamo como si fuera de uno mismo, ayuda a mejorar lazos entre trabajadores y usuarios.

De manera similar Aliman (2016) diferencia a su manera las dimensiones, estableciendo que son tangibles (tecnología, instalaciones físicas, personal, materiales de comunicación y otros) e intangibles (confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía), tomando como referencia a autores como Parasuraman et al., 1985; Halil et al. (2010). Genestre y Herbig (1997) manifiestan que la calidad se produce entre el cliente y la empresa durante la prestación del servicio. Ding y Hean (2017) hace un comparativo sobre la importancia de lo tangible con lo intangible, considerando –según su investigación– que el consumidor valora más uno u otro aspecto según el tipo de tipo de servicio que recibe. De otro lado, Ji Moon (2013) infiere que el pensamiento del consumidor se basa en la experiencia y la capacidad de la empresa, en lo cual prioriza la actitud y la tangibilidad del servicio prestado. Hannah, Lars, Anders, Fombelle y Kristensson (2016) sugieren que la innovación de un servicio crea valor y fortalece la relación entre clientes, empleados y todo actor vinculado a la organización estableciendo una mejor oferta.

En la **dimensión 2, tenemos la medición y facturación**, la cual considera que Sedapal Comas brinda el servicio de agua potable y alcantarillado y por ello debe emitir facturaciones hacia sus usuarios pudiendo generar cobros por asignación, promedio y diferencia de lecturas (micromedición). Sedapal debe consignar en los comprobantes de pagos el nombre del titular de la conexión, domicilio, suministro, así como los detalles de la facturación, el periodo de consumo, fecha de emisión y vencimiento, histórico de consumo. En este punto, Atencio y González (2007) consideran que la prestación de un servicio es la suma de acciones con diversas complejidades, que realizan en un tiempo establecido y termina con la entrega de resultados al cliente. Asimismo, Quispe y Ayaviri (2016) manifiestan que la organización debe preocuparse por las necesidades reales de sus clientes y no solo colaborar en acciones temporales de sus requerimientos.

En cuanto a los indicadores, consideramos a los siguientes, tomando en cuenta lo considerado por Escudero (2017):

- *Facturación oportuna*: la obligación de Sedapal es emitir recibos y entregarlos a los usuarios en sus domicilios en fechas establecidas según la periodicidad del

servicio brindado, a fin que el usuario pueda asumir sus pagos o caso contrario, reclamarlos.

- *Facturación precisa:* la información detallada de la prestación del servicio debe estar consignada en los comprobantes de pago.
- *Facturación amigable:* la información en el comprobante de pago debe ser de fácil y sencilla comprensión del usuario.
- *Facilidades de pagos:* Sedapal cuenta con diversas formas para recabar los pagos de los usuarios. Los pagos se pueden hacer en 14 mil puntos distribuidos en Lima y Callao, y en centros autorizados. Asimismo, se puede hacer la cobranza por medios electrónicos con diversos bancos.

En la **dimensión 3**, encontramos a la **atención e información** de Sedapal hacia sus usuarios. Existen diversos trámites operaciones y comerciales que la empresa debe informar a través de sus diferentes canales: presenciales (módulos de atención al usuario), telefónicos (AQUAFONO), digitales (aplicativo móvil, redes sociales y página web) e informativos (medios impresos). Esto permite salvaguardar los derechos y deberes de los usuarios ante el servicio que solicite a Sedapal, por tanto, los indicadores para esta dimensión son: oportuna, suficiente y comprensible, accesible por diferentes medios informativos. Vinculando la concepción de Peñaloza (2004) respecto del trato al cliente, el problema se origina por falta de una comunicación apropiada y por ello se genera malestar.

Teniendo en cuenta la base teórica de las variables gestión y satisfacción al usuario ya descritas se planteó como **problema general** ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa de Sedapal Comas en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte, 2019?, asimismo, se plantearon los siguientes **problemas específicos**:

- ¿Cuál es la incidencia entre la gestión administrativa y los servicios a los usuarios?
- ¿Cuál es la incidencia entre la gestión administrativa y la medición y facturación a los usuarios?
- ¿Cuál es la incidencia entre la gestión administrativa y la atención e información a los usuarios?

Tomando en consideración la relevancia e interés del problema de investigación, se realizó la **justificación de la investigación** desde las siguientes perspectivas:

En cuanto a la **Justificación teórica**, el análisis de las teorías utilizadas vinculadas a las variables de la investigación y la revisión de los antecedentes nacionales e

internacionales y su discusión servirán de insumo para futuros trabajos sobre gestión administrativa y satisfacción al usuario. Por su parte, la **justificación práctica** de la investigación evidenciara con datos estadísticos descriptivos e inferenciales el grado de incidencia entre las variables y permitirá recomendar acciones y/o estrategias a nivel gerencial y de trabajadores, así como alternativas de solución para mejorar la gestión administrativa y sus procesos en la prestación de su servicio en beneficio de la satisfacción del usuario. La **justificación metodológica** de la investigación cumple con los estándares requeridos por la Universidad César Vallejo en el proceso de recopilación de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos para medir la incidencia de las variables y los procesos realizados los cuales brindan rigurosidad y veracidad a los resultados obtenidos. Asimismo, es importante mencionar la **justificación social** dado que se trabajó con la población de Lima Norte y se pudo conocer sus percepciones sobre la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado brindado por Sedapal Comas.

Por otro lado, la presente investigación cuenta con el siguiente **objetivo general**: Determinar la incidencia de la gestión administrativa de Sedapal Comas en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte, 2019. Asimismo, sus **objetivos específicos** son los siguientes:

- Determinar la incidencia entre la gestión administrativa y los servicios a los usuarios.
- Determinar incidencia entre la gestión administrativa y la medición y facturación a los usuarios.
- Determinar la incidencia entre la gestión administrativa y la atención e información a los usuarios.

Como **hipótesis general** se tiene el siguiente enunciado: Existe incidencia de la gestión administrativa de Sedapal Comas en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte, 2019. Entre sus **hipótesis específicas** se plantea las siguientes:

- Existe incidencia entre la gestión administrativa y los servicios a los usuarios.
- Existe incidencia entre la gestión administrativa y la medición y facturación a los usuarios.
- Existe incidencia entre la gestión administrativa y la atención e información a los usuarios.

## II. Metodología

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1. Enfoque

El enfoque del estudio es cuantitativo porque determina la relación causal de las variables gestión administrativa y la satisfacción del usuario de Sedapal Lima Norte, teniendo en cuenta lo expuesto por Niño (2011) al referirse a la cantidad su aplicabilidad es en función a la medición y cálculo. En la presente investigación, mide las variables y las relaciona con sus magnitudes.

#### 2.1.2. Tipo de estudio

La tipología de investigación usado fue básica. Es básica, de acuerdo a lo manifestado por Alfaro (2012) porque propone aumentar conocimientos teóricos y/o científicos, sin influir en consecuencias prácticas.

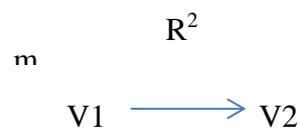
#### 2.1.3. Nivel

Se usó el nivel descriptivo correlacional causal para determinar la problemática de Sedapal Comas en función a su gestión administrativa en relación al nivel de satisfacción de sus usuarios. Monje (2011) precisa que la descripción vincula la información y sus características con el problema de investigación planteado. Este mismo autor, establece que lo correlacional busca determinar el grado en el que las variaciones en sus factores son concomitantes con otros factores.

#### 2.1.4. Diseño

El diseño de la investigación es no experimental con corte transversal dado que no hubo manipulación de la información, ni de las variables, se trabajó e hizo análisis en función a su naturaleza real, lo cual a opinión de Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010) la investigación solo observa lo existente, no se tiene control sobre las variables, ni hay influencia en ellas ni en sus efectos.

Cuyo diagrama es:



Donde:

m = Muestra de estudio

V1 = Gestión administrativa

R<sup>2</sup>= Regresión ordinal

V2 = Satisfacción del usuario

### 2.1.5.Método

Se utilizó el método hipotético-deductivo el cual es un proceso repetitivo constante, con el que se evalúan las hipótesis en base a los datos obtenidos según los procesos realizados en la investigación. Bernal (2006) manifiesta que se presenta la hipótesis y su grado de aceptación o negación, que permitirá conclusiones que se contrastarán finalmente con los hechos.

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable gestión administrativa*

Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos
Planificación	Objetivos Metas Programación de actividades	1 - 5		Mala: 5-11 Regular: 12-18 Buena: 19-25
Organización	Jerarquización funcional División del trabajo Asignación del trabajo	6 - 11	Nunca (1) Casi nunca (2) Pocas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Mala: 6-13 Regular: 14-21 Buena:22-29
Dirección	Comunicación Toma de decisiones Motivación	12 - 15		Mala: 5-11 Regular: 12-18 Buena: 19-25
Control	Dirección Monitoreo	16 - 19		Mala: 3-6 Regular: 7-10 Buena: 11-14

Fuente: Condori (2018)

Tabla 2  
Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos
Servicios	Capacidad de respuesta Empatía Elementos tangibles Confiabilidad Fiabilidad	1 - 14		Insatisfecho: 15-33 Poco satisfecho: 34-52 Satisfecho: 53-71
Medición facturación	y Facturación oportuna Facturación precisa Facturación amigable Facilidades de pago	15 - 18	Nunca (1) Casi nunca (2) Pocas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Insatisfecho: 6-10 Poco satisfecho: 11-15 Satisfecho: 16-20
Atención información	e Oportuna Suficiente Comprensible Accesible por diferentes medios Información	19 - 23		Insatisfecho: 5-11 Poco satisfecho: 12-18 Satisfecho: 19-25

Fuente: Escudero (2017)

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 Población

La población forma parte del ámbito de la investigación a desarrollar. Para Niño (2011) se debe identificar el objeto de estudio en la población en la que se va a desarrollar la investigación. En el presente trabajo de investigación, la población son los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado del Centro de Servicios de Sedapal Comas, los cuales se encuentran en el ámbito geográfico de su administración. Es así, que al 2017 Sedapal Comas prestó servicios a 415,230 usuarios de los distritos de Carabayllo, Comas, Puente Piedra, Rimac, Independencia, San Martín de Porres, y Los Olivos

### 2.3.2 Muestra

La muestra serán 384 usuarios del Centro de Servicios de Sedapal Comas. Niño (2011) manifiesta que una muestra es la parte de un todo, en el cual se busca propiedades y características para el estudio a realizar. Para la presente investigación se utilizó la siguiente fórmula:

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

Donde:

N: Tamaño de la población. (415230)

Z: Grado de confianza que se establece (1.96)

E: Error absoluto o precisión de la estimación de la proporción (0.5)

P: Proporción de unidades que poseen el atributo de interés. (0.5)

Q: Resto aritmético de P. (0.4)

n: Muestra (384)

Reemplazamos valores:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 415230}{(0.05)^2 (415230 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 384$$

### **2.3.3 Muestreo**

La sede de SUNASS en Comas, los alrededores del Centro de Servicios de Sedapal Comas y el Mercado Laura Caller en Los Olivos fueron los lugares designados para la ejecución del muestreo, ello por aglomerar a usuarios de Sedapal, en el caso de los dos primeros, así como concurrentes al mercado involucrados en procesos de reclamo por facturaciones. Para la aplicación de la encuesta se tomarón en cuenta los siguientes criterios: usuario efectivo de Sedapal, sexo, edad, frecuencia de contacto con la empresa, motivo del contacto y percepción de la prestación de servicio. Se consultó a las personas al azar, tomando también como referencia la capacidad de comunicación y diálogo del encuestado así como su disponibilidad de tiempo. La encuesta se realizó en un periodo de 8 días comprendido entre las 2 últimas semanas del mes de junio 2019. De acuerdo a lo mencionado, Hernández, Fernández y Baptista (2010) determina que el muestreo es la elección de un subgrupo de personas de uno de mayor interés para recoger información y responder al problema de investigación.

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

### **2.3.1 Técnica**

La técnica a usar para el presente estudio fue la encuesta. Para Niño (2011) la encuesta permite conocer de una población o una muestra de ella sus apreciaciones sobre aspectos o puntos de vistas de temas determinados.

### 2.3.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento aplicado fue el cuestionario. Para la variable Gestión administrativa se aplicó un cuestionario de 19 preguntas con 5 alternativas de respuesta. Para la variable Satisfacción al Usuario se aplicó un cuestionario con 23 preguntas de acuerdo a sus dimensiones e indicadores (Ver modelos en anexos)

### 2.4.2. Validez

Juicio de 3 expertos

Se obtuvo el apoyo de notables profesionales, maestros y doctores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo quienes brindaron sus aportes y sugerencias sobre los cuestionarios aplicados e informaron sobre la aplicabilidad de los mismos para el presente estudio, tomando en cuenta su criterio como Jueces expertos y la pertinencia, relevancia y claridad de los instrumentos. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifiestan que la validez tiene por objetivo corroborar el grado mediante el cual las variables en un instrumento son medidas en su rol de acuerdo a lo que busca una investigación.

Tabla 3

*Validez de contenido por juicio de expertos de los instrumentos de gestión administrativa y satisfacción al usuario*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Variables	Items	Dictamen
01	Dr.	Chavez Leandro, Abner	Gestión administrativa	19	Aplicable
02	Dr.	Fabian Falcón, Carlos Humberto	Satisfacción al usuario	23	Aplicable
03	Mg.	Santiago Aquiles Gallarday Morales			Aplicable

### 2.4.3. Confiabilidad

Para comprobar dicha situación, se utilizó el estadístico Alfa de Crombach, dado que las respuestas de los cuestionarios son polinómicas. De acuerdo a la prueba piloto realizada a 20 personas, especialistas y orientadores de la SUNASS, se obtuvo una confiabilidad aceptable para las variables del presente estudio. Al procesar los datos obtenidos en el Programa Estadístico SPSS versión 25 se obtuvo un valor de 0.799 para la variable gestión administrativa y de 0.732 para la variable satisfacción al usuario, lo cual hace aceptable y aplicable la investigación. (Ver anexo)

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) la confiabilidad de un instrumento de medición es establecida según parámetros de similitud de respuesta en los encuestados. Por su parte, Bernal (2006) considera que el cuestionario debe obtener puntuaciones consistentes dado que se aplica a las mismas personas en diferentes ocasiones.

#### **2.4. Procedimiento**

Para el desarrollo de la investigación se facilitó dos encuestas, una por variable, a los usuarios que se acercaban a la oficina de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS con sede en Comas, Centro de Servicios de Sedapal Comas y al Mercado Laura Caller. Cada usuario fue informado sobre el motivo de la investigación y del protocolo para el llenado de las mismas. La base de datos generado se encuentra tabulada, se elaboraron gráficos y tablas con el estadístico SSPS versión 25 y se realizó el análisis de los resultados.

#### **2.5. Método de análisis de datos**

Esta investigación ha hecho uso de las tablas de frecuencia, gráficos, porcentajes, las cuales nos permitieron verificar si existe posible relación entre las variables que se ha estudiado, según el resultado de significancia se usará la prueba de correlación. Para comprobar la hipótesis se usó las estimaciones de parámetros para regresión ordinal y los ajustes de bondad y el coeficiente Pseudo R Cuadrado. El análisis de datos será inferencial dado que se comprenderá los métodos y procedimientos para deducir propiedades de una población a partir de su muestra.

#### **2.6. Aspectos éticos**

La presente investigación ha cumplido con lo establecido por las normas vigentes de la Universidad César Vallejo fundamentadas en los siguientes documentos: Resolución Rectoral N° 089 – 2019 –UCV, Guía para la elaboración del trabajo de investigación y tesis para el pre grado y posgrado de la Universidad César Vallejo, Resolución de Consejo Universitario N° 0200-2018, Líneas de investigación; Resolución Vicerrectoral N° 008-2017, asimismo se ha respetando el diseño de investigación cuantitativa así como la autoría de las tesis, libros y documentos revisados. Por otro lado, la data obtenida ha sido presentado de acuerdo a la opinión de los encuestados.

Es de precisar, que las personas encuestadas participaron de manera voluntaria y en pleno respeto de sus derechos fundamentales no se solicitó ni consignó datos personales, por lo cual se respetó su anonimato y sus ideas.

Se presentaron los cuestionarios y se explicó el motivo de la investigación, de manera imparcial y transparente se solicitó a todos los interesados a participar sin generar ningún desorden, evitando aglomeraciones en espacios públicos por respeto y seguridad de los demás.

### III. Resultados

#### 3.1. Resultados descriptivos

##### 3.1.1. Gestión administrativa

De acuerdo con los resultados de la tabla 4 y figura 1 (ver figura en anexo 08), del total de 384 encuestados, 129 de los usuarios que representa el 33,6% consideran la gestión administrativa es mala, 215 que representa al 56% como regular y solo 40 que es el 10,42%, como un nivel alto.

Tabla 4

*Distribución de frecuencias de la gestión administrativa de Sedapal en Lima Norte, 2019*

	Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje válido
Válido	Mala	19-39	129	33,6
	Regular	40-60	215	56,0
	Buena	61-82	40	10,4
	Total		384	100,0

##### 3.1.2. Gestión administrativa y sus dimensiones

Tabla 5

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de gestión administrativa de Sedapal en Lima Norte, 2019*

Dimensiones	Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Planificación	Mala	5-11	154	40,1
	Regular	12-18	201	52,3
	Buena	19-25	29	7,6
Organización	Mala	6-13	104	27,1
	Regular	14-21	252	65,6
	Buena	22-29	28	7,3
Dirección	Mala	5-11	223	58,1
	Regular	12-18	140	36,5
	Buena	19-25	21	5,5
Control	Mala	3-6	259	67,4
	Regular	7-10	116	30,2
	Buena	11-14	9	2,3

De acuerdo con los resultados de la tabla 5 y la figura 2 (ver figura en anexo 08), se aprecia que en la dimensión planificación el 40,1% de los encuestados señalan que su gestión administrativa es mala, mientras que el 52,3% señala que es regular y el 7,6% buena. Asimismo, en la dimensión organización se aprecia que el 27,1 señala que es mala, mientras que el 65,6% regular y solo el 7,3% la considera buena. Por otro lado, con la dimensión dirección se puede apreciar que el 58,1% señala que es mala, mientras que el 36,5% es regular y el 5,5% buena. Finalmente, en la dimensión control el 67,4% la considera mala, el 30,2% regular y el 2,3% buena.

### 3.1.2. Satisfacción del usuario

De acuerdo con los resultados de la tabla 6 (Ver figura 3 en anexo 08), del total de 384 encuestados; 67 de los usuarios que representa el 17,4% se consideran insatisfecho, mientras que 280 que representa al 72,9% poco satisfecho y solo 37, es decir el 9,6%, como satisfecho.

Tabla 6

*Distribución de frecuencias de la satisfacción del usuario de Sedapal en Lima Norte, 2019*

	Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	Insatisfecho	28-54	67	17,4
	Poco satisfecho	55-81	280	72,9
	Satisfecho	82-108	37	9,6
	Total		384	100,0

### 3.2.1. Satisfacción del usuario y sus dimensiones

De acuerdo con los resultados de la tabla 7 y la figura 4 (ver figura en anexo 08), se aprecia que en la dimensión servicios el 27,7% de los encuestados se considera insatisfecho, mientras que el 65,3% señala que esta poco satisfecho y el 7,0% satisfecho. Asimismo, en la dimensión medición y facturación se aprecia que el 7,8 se encuentra insatisfecho, mientras que el 65,4% poco satisfecho y el 26,8% satisfecho. Por otro lado, con la dimensión atención e información se puede apreciar que el 49,5% señala que está insatisfecho, mientras que el 42,2% poco satisfecho y el 8,3% buena.

Tabla 7

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción del usuario de Sedapal en Lima Norte, 2019*

Dimensiones	Nivel	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Servicios	Insatisfecho	15-33	106	27,6
	Poco satisfecho	34-52	251	65,4
	Satisfecho	53-71	27	7,0
Medición y facturación	Insatisfecho	6-10	30	7,8
	Poco satisfecho	11-15	251	65,4
	Satisfecho	16-20	103	26,8
Atención e información	Insatisfecho	5-11	190	49,5
	Poco satisfecho	12-18	162	42,2
	Satisfecho	19-25	32	8,3

### 3.2. Resultados inferenciales

#### 3.2.1. Prueba de bondad de ajuste

Tabla 8

*Prueba de bondad de ajuste de las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario*

Gestión Administrativa	Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Satisfacción del usuario	Sólo intersección	135,386			
	Final	21,258	114,127	2	,000
Servicios	Sólo intersección	127,913			
	Final	23,550	104,363	2	,000
Medición y Facturación	Sólo intersección	37,699			
	Final	29,552	8,147	2	,017
Atención e información	Sólo intersección	101,941			
	Final	26,461	75,480	2	,000

De acuerdo a la tabla 8,  $P: 0,000 < \alpha 0,01$  demuestra que el modelo de regresión ordinal es adecuado para el análisis de los datos de las variable gestión administrativa con las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, obteniéndose resultados de 23,5% (servicios), 29,5% (medición y facturación) y 26,4% (atención e información).

#### 3.3.2. Prueba de variabilidad

La prueba de bondad de ajuste determina que existe incidencia significativa de la gestión administrativa y las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, cumpliendo con el modelo. La dimensión servicio con 53,4% es la que obtuvo mayor aceptación y significatividad.

Tabla 9

*Determinación de las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario y sus dimensiones para el modelo de regresión ordinal*

Gestión administrativa		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Satisfacción del Usuario	Pearson	,564	2	,754
	Desvianza	,783	2	,676
Servicio	Pearson	1,976	2	,372
	Desvianza	1,255	2	,534
Medición y Facturación	Pearson	3,911	2	,141
	Desvianza	3,520	2	,172
Atención e información	Pearson	1,529	2	,466
	Desvianza	1,892	2	,388

### 3.2.3 Prueba de variabilidad

En cuanto de la prueba del Pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la Gestión administrativa de Sedapal Comas y la satisfacción de los usuarios de Lima Norte. La dependencia más significativa es el coeficiente de Nagelkerke, en el cual la variabilidad por efecto de la variable independiente en la dependiente es de 32,9%., resaltando la dimensión servicios con 29,5% como la de mayor dependencia porcentual.

Tabla 10

*Determinación de las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario y sus dimensiones para el modelo de regresión ordinal*

Pseudo R cuadrado Gestión administrativa	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Satisfacción del Usuario	,257	,329	,195
Servicios	,238	,295	,166
Medición y facturación	,021	,026	,013
Atención e Información	,178	,212	,107

### 3.2.3. Variables Gestión Administrativa y Satisfacción al Usuario

#### Primera hipótesis General

**H<sub>1</sub>:** Existe incidencia de la gestión administrativa de Sedapal Comas en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte, 2019

**H<sub>0</sub>:** No Existe incidencia de la gestión administrativa de Sedapal Comas en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte, 2019

Tabla 11

*Estimaciones de parámetros entre las variables gestión administrativa y la satisfacción al usuario de Sedapal en Lima Norte, 2019*

Parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[SUSU1 = 1.00]	-5,425	,457	140,893	1	,000	-6,321	-4,529
	[SUSU1 = 2.00]	-,413	,323	1,638	1	,201	-1,045	,219
Ubicación	[GADM1=1.00]	-4,748	,485	95,879	1	,000	-5,698	-3,797
	[GADM1=2.00]	-3,315	,431	59,133	1	,000	-4,160	-2,470
	[GADM1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo a lo revisado, Wald con 59,133 es mayor de 4 que es el punto de corte por tanto existe incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario y teniendo en cuenta que  $p: 0,000 < \alpha 0,01$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la gestión administrativa en Sedapal Comas incide significativamente en la satisfacción del usuario de Lima Norte.

### 3.3.2 Gestión administrativa y servicios

#### Segunda hipótesis específica

**H<sub>1</sub>:** Existe incidencia de la gestión administrativa de Sedapal Comas en los servicios a los usuarios de Lima Norte, 2019

**H<sub>0</sub>:** No Existe incidencia de la gestión administrativa de Sedapal Comas en los servicios a los usuarios de Lima Norte, 2019

Tabla 12

*Estimaciones de parámetros entre la variable gestión administrativa y la dimensión servicios*

Parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[SER1 = 1.00]	-4,944	,500	97,669	1	,000	-5,925	-3,964
	[SER1 = 2.00]	-,065	,315	,043	1	,837	-,683	,553
Ubicación	[GADM1=1.00]	-4,715	,524	80,824	1	,000	-5,742	-3,687
	[GADM1=2.00]	-3,708	,495	56,035	1	,000	-4,679	-2,737
	[GADM1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo a lo revisado, Wald con 56,035 es mayor de 4 que es el punto de corte por tanto existe incidencia de la gestión administrativa en la dimensión servicios de la variable satisfacción del usuario y teniendo en cuenta que  $p: 0,000 < \alpha 0,01$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la gestión administrativa en Sedapal Comas incide significativamente en la satisfacción del usuario de Lima Norte.

### 3.3.3 Gestión administrativa y medición y facturación

#### Segunda hipótesis específica

**H<sub>1</sub>:** Existe incidencia de la gestión administrativa de Sedapal Comas en la medición y facturación a los usuarios de Lima Norte, 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe incidencia de la gestión administrativa de Sedapal Comas en la medición y facturación a los usuarios de Lima Norte, 2019.

Tabla 13

*Estimaciones de parámetros entre la variable gestión administrativa y la dimensión medición y facturación*

Parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[MyFAC1 = 1.00]	-3,329	,366	82,50	1	,000	-4,047	-2,611
	[MyFAC1 = 2.00]	,192	,312	,380	1	,538	-,419	,804
	[GADM1=1.00]	-1,061	,366	8,389	1	,004	-1,779	-,343
Ubicación	[GADM1=2.00]	-,834	,344	5,883	1	,015	-1,508	-,160
	[GADM1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

De acuerdo a lo revisado, Wald con 5,883 es mayor de 4 que es el punto de corte por tanto existe incidencia de la gestión administrativa en la dimensión medición y facturación de la variable satisfacción del usuario y teniendo en cuenta que  $p: 0,000 < \alpha 0,01$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la gestión administrativa en Sedapal Comas incide significativamente en la satisfacción del usuario de Lima Norte.

### 3.3.4. Gestión administrativa y atención e información

#### Tercera hipótesis específica

**H<sub>1</sub>:** Existe incidencia de la gestión administrativa de Sedapal Comas en la atención e información a los usuarios de Lima Norte, 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe incidencia de la gestión administrativa de Sedapal Comas en la atención e información a los usuarios de Lima Norte, 2019.

Tabla 14

*Estimaciones de parámetros entre la variable gestión administrativa y la dimensión atención e información*

Parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[AeINF1 = 1.00]	-2,224	,355	39,35	1	,000	-2,919	-1,529
	[AeINF1 = 2.00]	,627	,313	4,018	1	,045	,014	1,239
Ubicación	[GADM1=1.00]	-3,192	,403	62,88	1	,000	-3,981	-2,403
	[GADM1=2.00]	-1,934	,365	28,10	1	,000	-2,649	-1,219
	[GADM1=3.00]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

De acuerdo a lo revisado, Wald con 28,108 es mayor de 4 que es el punto de corte por tanto existe incidencia de la gestión administrativa en la dimensión atención e información de la variable satisfacción del usuario y teniendo en cuenta que  $p: 0,000 < \alpha 0,01$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la gestión administrativa en Sedapal Comas incide significativamente en la satisfacción del usuario de Lima Norte.

#### **IV. Discusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se determina que las dimensiones control y dirección de la variable gestión administrativa son consideradas malas por más del 50% de los encuestados, lo cual permite concluir que la gestión administrativa de Sedapal Comas cuenta con trabajadores de diversas áreas que no se comunican adecuadamente entre sí, los jefes no motivan a sus trabajadores y toman decisiones que no benefician ni a su administración ni a sus usuarios y no controlan o evalúan el desarrollo de sus actividades como empresa y por lo tanto, incide en la satisfacción del usuario. Esta investigación se confronta con el trabajo de Cuicupuza (2017), en su tesis de maestría, *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de Sedapal en el centro de servicios Comas, Lima- 2016* concluyó que la gestión de los trabajadores se relaciona de manera directa y positivamente con la variable calidad de servicio. Entre los principales datos obtenidos, se encuentra que: el 26,32% de los encuestados considera que la gestión administrativa es regular, el 40,79% piensa que es mala y el 27,63% es buena. Recomienda difundir los resultados a la dirección de Sedapal Comas, para mejorar los servicios de planeamiento y atención a los usuarios, mediante capacitaciones a sus trabajadores, sobretodo a los que atienden al público.

En cuanto a los resultados obtenidos en la variable satisfacción de los usuarios de los servicios de saneamiento de Sedapal Comas, el 72,9% consideró que se encuentra poco satisfecho contra un 9,6% que si se encuentra conforme con los servicios recibidos. Los usuarios consideran que la jerarquización funcional, la división del trabajo y la asignación de las labores son barreras que limitan la mejora de la organización de Sedapal e inciden en la satisfacción del usuario. Tanto la investigación de Cuicupuza (2017) como la nuestra coinciden con la de Escudero (2017), quien en su tesis de maestría, *Gestión del servicio de Sedapal y la responsabilidad social – zona sur de lima – 2016*, concluye que el 60% de 300 usuarios encuestados considera que la satisfacción del usuario debe ser altamente valorada, por lo que recomienda a Sedapal crear una cultura de calidad orientada al cliente que permita un compromiso real de sus trabajadores y mostrar los resultados en beneficio de la organización.

Asimismo nuestra investigación permitió determinar la incidencia de la variable gestión administrativa y la dimensión servicios al usuario de la variable satisfacción al

usuario, el 65,4% de los usuarios encuestados considera sentirse poco satisfecho, el 27,6% insatisfecho, mientras que solo el 7,0% satisfecho. Se consultó sobre la calidad de la atención de los servicios en el área de Atención al Usuario, tomando en consideración la empatía, la capacidad de respuesta, la seguridad, fiabilidad y los elementos tangibles. Coincide con nuestra investigación el aporte de Moncada (2017) en su tesis *Factores que influyen en el nivel de satisfacción de los clientes externos por la atención que le brindan en las Unidades de Servicio al Cliente de las instituciones bancarias de Tegucigalpa* (Tesis de Maestría), Universidad Nacional Autónoma de Honduras, establece que el 70% de la población considera que la satisfacción del servicio se determina en función al tiempo de respuesta a su necesidad, el seguimiento dado a su caso, y el trato personalizado. Recomienda reunir a sus trabajadores periódicamente para motivarlos y mejorar el desempeño en la atención al usuario, asimismo sugiere que se capacite a su personal para brindar un servicio de calidad.

Por otro lado, también se comprobó la incidencia de la variable gestión administrativa y la dimensión medición y facturación al usuario de la variable satisfacción al usuario, se concluyó que el 65,4% se siente poco satisfecho. De acuerdo a los ítems de la encuesta aplicada, los usuarios precisan que sus recibos de consumo no llegan oportunamente a sus domicilios, que se presentan continuamente con errores de cobros y que la información presentada no es amigable o poco entendible, estos factores hacen que los usuarios sientan malestar por el servicio prestado por Sedapal en esta dimensión lo cual hace que nuestra investigación cumpla con los modelos establecidos. Este resultado coincide con los de Condori (2018) en su tesis de Maestría, *Gestión administrativa y la calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018*. En su investigación, manifiesta que la gestión de Sedapal se encuentra perfilada a cubrir servicios de agua potable y alcantarillado a más personas, sin embargo no existen acciones o medidas adoptadas para garantizar un servicio de calidad en el área de atención al ciudadano como tampoco en área operativa. Recomienda Capacitar al personal periódicamente y que cuenten con logística aceptable (infraestructura, implementos tecnológicos, etc.) para garantizar una atención de calidad a los usuarios.

De igual manera, se demostró la incidencia de la variable gestión administrativa y la dimensión atención e información de la variable satisfacción al usuario, el 49,5% de los encuestados manifestó sentirse insatisfecho. De igual manera el 42,2% precisa encontrarse poco satisfecho y tan solamente el 8,3% respondió favorablemente hacia el

servicio prestado por Sedapal. Se considera que Sedapal es responsable de contar con los medios y canales adecuados para que los usuarios puedan realizar sus trámites y hacerle seguimiento así como informarles sobre interrupciones del servicio oportunamente y brindar las pautas para un uso responsable. De la misma forma, Sedapal debe brindar una atención eficiente y eficaz en el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios.

Nuestra investigación coincide con lo realizado por Ramirez (2017), en su tesis, *la Gestión administrativa y la calidad del servicio de la Empresa Montecarlo Trans VIP Cía. Ltda. de la ciudad de Riobamba en el periodo Junio 2016 – Junio 2017*, concluyó como resultados: procesos de gestión de reservas e itinerarios ineficientes; recursos insuficientes; servicio inadecuado y carencia de un direccionamiento estratégico. Como recomendaciones, sugirió estrategias orientadas a la calidad de atención al cliente como: capacitación del personal, informatización de los procesos de reservas, generación canales de comunicación indirectos con los clientes y elaboración de un manual de funciones y de procedimientos.

## V. Conclusiones

**Primera:** La gestión administrativa de Sedapal Comas se encuentra ubicada bajo criterios de los lineamientos de la modernización del Estado sobre todo a nivel local, lo cual a nivel de su dimensión de servicios de la variable satisfacción al usuario, un alto porcentaje considera sentirse insatisfecho. De acuerdo a Cox y Snell es igual a 0,238 significa que la gestión administrativa incide de manera positiva en un 23,8% a la dimensión servicios, sin embargo, la dependencia mas estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual tiene una variabilidad de las variables referidas es de 29,5%.

**Segunda:** La gestión administrativa de Sedapal Comas y la dimensión medición y facturación de la variable satisfacción al usuario, muestran un alto grado de insatisfacción. De acuerdo a Cox y Snell es igual a 0,21 significa que la gestión administrativa incide de manera positiva en un 2,1% a la dimensión medición y facturación, sin embargo, la dependencia mas estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual tiene una variabilidad de las variables referidas es de 26%.

**Tercera:** De acuerdo a la dimensión atención e información de la variable satisfacción al usuario, el grado de insatisfacción es regular. De acuerdo a Cox y Snell es igual a 0,178 significa que la gestión administrativa incide de manera positiva en un 17,8% a la variable satisfacción al usuario, sin embargo, la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual tiene una variabilidad de las variables referidas es de 21,2%.

**Cuarta:** La percepción de los usuarios demuestra que existe una incidencia significativa entre las variables gestión administrativa de Sedapal Comas y la satisfacción al usuario de Lima Norte, hay un alto grado de insatisfacción. De acuerdo a Cox y Snell es igual a 0,257 significa que la gestión administrativa incide de manera positiva en un 25,7% a la variable satisfacción al usuario, sin embargo, la dependencia más estable es el coeficiente de Nagelkerke, el cual tiene una variabilidad de las variables referidas es de 32,9%.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** Dada la incidencia entre la gestión administrativa y la dimensión servicios, se sugiere a Sedapal Comas implementar mejores mecanismos de simplificación administrativa para solución de problemas comerciales y/o operacionales, esto permitirá agilizar procesos y ahorrar recursos humanos y logísticos y a la vez generará un efecto positivo en el usuario.

**Segunda:** Se recomienda, dada la incidencia entre la gestión administrativa y la dimensión medición y facturación, capacitar a todo el personal de Sedapal Comas en gestión pública, liderazgo, motivación así como iniciar y actualizar sus conocimientos en nuevas tecnologías. Asimismo, es importante fomentar una cultura de cuidado en la salud emocional del trabajador a fin de establecer estrategias que permitan un trato justo y con respeto al usuario.

**Tercera:** De acuerdo a la incidencia entre la gestión administrativa y la dimensión atención e información, se recomienda que, si la prestación de un servicio público implica mejoras en la atención al usuario, es necesario fortalecer e implementar acciones que permitan que el usuario conozca sus deberes y derechos en su totalidad. La entrega de material informativo debe ir a la par con la comunicación directa de parte del trabajador de Sedapal.

**Cuarta:** Dada la incidencia de la gestión administrativa y la satisfacción al usuario y tomando en cuenta que la dirección y el control son las dimensiones administrativas que tienen resultados negativos para los encuestados, se sugiere a los jefes de Sedapal Comas requerir a los encargados de las diversas áreas informes mensuales sobre cumplimientos de metas y reporte de incidencias con sus respectivas acciones correctivas, como parte de un control más exhaustivo de su gestión administrativa.

## Referencias

- Abbas, H. (2013). Quality as Determinant Factor of Customer Satisfaction: Case Study of Zain-Kuwait. *iBusiness*, Vol. 5, 182-189.  
Recuperado de <https://www.scirp.org/journal/PaperInformation.aspx?PaperID=39309>
- Alfaro, C. (2012). Metodología de investigación científica aplicado a la Ingeniería. Lima.
- Aliman, N. (2016). Linking Service Quality, Patients' Satisfaction and Behavioral Intentions: An Investigation on Private Healthcare in Malaysia. *Revista Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Volumen 244, 141-148.
- Anderson, E. (1993). The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. *Marketing Science* 12, 125-143.  
Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/184036?seq=1/analyze>
- Armada, E. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Atencio, E. y González, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XIII, 172-186.
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. *Revista European Journal of Marketing*, vol. 31, 528  
Recuperado de <http://link.galegroup.com/apps/doc/A56212915/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=d8fdce4f>.
- Bearden, W. y. (1980). Selected determinants of consumer satisfaction and complaint reports. *Journal of Marketing Research*, Vol. 20, 21-28.  
Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/3151408>
- Beltran, J. (2008). *Indicadores de Gestión: Herramientas para lograr la competitividad*. Colombia: 2da. edición: 3R Editores.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Prentice Hall.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México DF: Pearson Prentice Hall.
- Berry, L.; Bennett, D. y Brown, C. (1989). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. España: Díaz de Santos.
- BID, B. I. (Mayo de 2018). *Transparencia: Impulsando eficiencia en empresas proveedoras de servicios de agua y saneamiento*. Obtenido de Transparencia: Impulsando eficiencia en empresas proveedoras de servicios de agua y saneamiento:

<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/8894/Transparencia-Impulsando-eficiencia-en-empresas-proveedoras-de-servicios-de-agua-y-saneamiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas* Volumen 25, 271-276.  
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151354939001>

Brand, B. (2010). The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Telecommunication Industry: Evidence From Nigeria. *Negotiation Volume 1*, 88-100.  
Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.301.1567&rep=rep1&type=pdf>

Caldas, M.; Carrión, R.; Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa*. Madrid: Editex.

Cardona, F., González J., Rivera M. y Cárdenas, E. (2012-2013). Aplicación de la regresión lineal en un problema de pobreza Diego. *Revista Interacción Vol. 12*, 73-84, *Universidad Libre Facultad de Ciencias de la Educación*. Recuperado de <http://www.unilibre.edu.co/revistainteraccion/volumen12/art4.pdf>

Cardozo, R. (1965). An Experimental Study of Customer Effort, Expectation, and Satisfaction. *Journal of Marketing Research* 2, 244-249.  
Recuperado de [https://www.jstor.org/stable/3150182?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/3150182?seq=1#page_scan_tab_contents)

Castro, O. (2006). *Modelo de ejoramiento en la calidad del servicio al cliente para el Banco Davivienda desde la perspectiva de quejas y reclamos de los clientes*. Bogotá: Universidad de La Salle.

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.

Chong, D. (2017). *Satisfacción del cliente servicio de Call Center y bienestar laboral-Centro de Servicios Ate Vitarte Sedapal 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Condori, M. (2018) *Gestión administrativa y la calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.

Costas, A. (2007). *Del consumidor a ciudadano, el papel de la satisfacción del ciudadano en la sostenibilidad de los mercados de servicios públicos*. España: Revista ICE - Evaluación de Políticas Públicas.

- Cuicapuza, O. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de Sedapal en el centro de servicios Comas, Lima-2016* (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.
- Ding, Y. y Hean T. (2017). Consumer reliance on intangible versus tangible attributes in service evaluation: the role of construal level. *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 45, 848-865.  
Recuperado de <http://link.galegroup.com/apps/doc/A509975775/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=f271991e>.
- Escudero, H. (2017). *Gestión del servicio de Sedapal y la responsabilidad social -zona sur de lima- 2016*.(Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Estrada, W. (2007). *Servicio y Atención al Cliente* . Lima: Unidad de Coordinación del Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia - Poder Judicial.
- Feigenbaum, A. (19 de 01 de 2019). *Calidad & Gestión*.  
Recuperado de [http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65\\_satisfaccion\\_del\\_cliente.html](http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html)
- Galarza, M. (2017). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Maná año 2015*. (Tesis de Maestria). Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador
- Galindo, M. (2000). *Teoría de la Administración Pública*. México: Porrúa.
- Genestre, A. , and Paul Herbig. (1997). Of customer service, product parameters, and service quality: Satisfiers and dissatisfiers. *Academy of Marketing Studies Journal*, vol. 1, 45-64.  
Recuperado de <http://link.galegroup.com/apps/doc/A208883312/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=7c212130>.
- Gonzales, L. (2012). El efecto de la sinergia en la gestión administrativa. *Revista Educación Volumen 23*, 71-80.  
Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/474>
- Hafiz Yasir Ali, Hafiz Fawad Ali y Muhammad Bilal Ahmad. (2019). Diferencia entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes con respecto a la calidad del servicio de las IES del sector público. *Bulletin of Education and Research*.  
Recuperado de [http://pu.edu.pk/images/journal/ier/PDF-FILES/10\\_41\\_1\\_19.pdf](http://pu.edu.pk/images/journal/ier/PDF-FILES/10_41_1_19.pdf)
- Hannah, s., Lars W., Anders G., Fombelle, P. y Kristensson, P. (2016). Identifying categories of service innovation: A review and synthesis of the literature. *Journal of Business Research*, 2401-2408.  
Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.01.009>

- Hernandez, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Revista Documentación de las Ciencias de la Información Volumen 34*, 349-368.  
Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
- Jacobson, R. y Mizik, N. (2009). Customer satisfaction-based mispricing: issues and misconceptions. *Revista Marketing Science Volumen 28*, 836-845.  
Recuperado de <http://link.galegroup.com/apps/doc/A210918875/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=d89d58d1>.
- Ji Moon, Y. (2013). The Tangibility and Intangibility of e-Service Quality . *Revista International Journal of Smart Home*, 91-102.  
Recuperado de <http://dx.doi.org/10.14257/ijsh.2013.7.5.10>
- Jukka, O. (2010). E-Service Quality: A Conceptual Model. *Revista International Journal of Arts and Sciences Volumen 3*, 127-143.  
Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/f7b8/8d088ceca75554a4a7bb9aeaf5013789ab31.pdf>
- Larrañaga, K. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal Comas 2016*.(Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- LaTour, S y Nancy C. (1979). Conceptual and Methodological Issues in Consumer Satisfaction Research. *in Advances in Consumer Research*, v 6, 431-437.  
Recuperado de <http://www.acrwebsite.org/volumes/9591/volumes/v06/NA-06>
- Lisney Y., Tamayo-García, P. y Moreno-Pino, M. (2016). Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias. *Revista Ciencias Holguín*, vol. 22.  
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181545579003>
- López, P. y. (2010). *Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la administración de empresas a la gestión de las organizaciones*. Colombia: Fundación Universidad Central de Colombia.
- López, R. (2005). La Calidad Total en la Empresa Moderna. *Perspectivas*, 67 - 81.
- Loza, M. (2016). *La gestión administrativa y la calidad de los servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Mera*. (Tesis de Maestría). Puyo: Universidad Regional Autónoma de Los Andes "UNI - Andes". Ecuador
- Marco, F. (2016). *Administración en las organizaciones*. Buenos Aires: Florencio Varela: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Marco, F. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

- Marquez, O. (2017). Percepción social del servicio de agua potable en el municipio de Xalapa, Veracruz. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, 59.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto Development . *Perspectivas*, Volumen 33, 181-209.
- Maxwell, J. (2007). *El ABC del Liderazgo*. Buenos Aires: V&R Editoras.
- Mejia, A. y. (04 de 03 de 2011). *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Obtenido de Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal:  
Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas. *Revista Científica Dominios de la ciencia Volumen 3*, 947-964.  
Recuperado de <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>
- Moncada, A. (2017). *Factores que influyen en el nivel de satisfacción de los clientes externos por la atención que le brindan en las Unidades de Servicio al Cliente de las instituciones bancarias de Tegucigalpa*. Tegucigalpa: Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa: Guía Práctica*. Neiva: Universidad Surcolombiana.
- Murcia, E. d. (s/n). *Preocupación por la Calidad y Orientación al Ciudadano-Cliente*. Murcia: Colección Formación por Competencias.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación. Diseño y ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.
- ONU. (2019). *The United Nations world water development report 2019: leaving no one behind*. París: WWAP (Programa Mundial de Evaluación de los Recursos Hídricos de la UNESCO).
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* , 14-40.
- Pastor, O. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: de la imposición de la oferta a escuchar la demanda*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú - PUCP.
- PCM, S. d. (17 de 08 de 2018). Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

- Peñaloza, M. (2004). La clave para el éxito empresarial...¡la satisfacción del cliente!  
*Revista Visión Gerencial Volumen 3*, 39-50.  
 Recuperado de <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/visiongerencial/article/download/870/863>
- Perez, J. (1994). *Gestión de la Calidad Empresarial*. Madrid: Esic.
- Plaza, M. (2002). *Modelo para la Gestión Estratégica de la Calidad Total*. Huelva: EOI  
 Impresa.
- PRESIDENCIA, G. D.-M. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos*. España: AEVAL.
- Quispe, G. y Ayaviri, V. (2016). Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no Lucrativas de Cooperación al Desarrollo. *Revista Empresarial. Revista Empresarial Volumen 10*, 27-35.  
 Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Rajkumar, V. (2017). Executing a commitment strategy with the client. *Journal of the Academy of Marketing Sciences Volumen 45*, 289-293.
- Ramirez, J. (2017). *La Gestión administrativa y la calidad del servicio de la Empresa Montecarlo Trans VIP Cía. Ltda. de la ciudad de Riobamba en el periodo Junio 2016 – Junio 2017*". (Tesis de Maestría). Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador
- Reitano, V. (2018). Entrepreneurship, Management, and the Public Sector. *Government Finance Review*, 58.
- Review, H. B. (1999). *Liderazgo*. Bogota: Deusto.
- Robbins, S. y. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rojas, F. (2010). *Gobernabilidad y gobernanza. De la teoría a la práctica, aplicación en los servicios de agua potable de saneamiento*. México: ANEAS.
- Sedapal. (2018). *Sedapal*.  
 Recuperado de [http://www.sedapal.com.pe/c/document\\_library/get\\_file?uuid=522a2d68-8a54-4579-8a67-2824c236f0a6&groupId=100062409](http://www.sedapal.com.pe/c/document_library/get_file?uuid=522a2d68-8a54-4579-8a67-2824c236f0a6&groupId=100062409)
- Sedapal. (19 de 01 de 2019). *Sedapal*.  
 Recuperado de <http://www.sedapal.com.pe/marco-legal>
- SEDAPAL, S. d. (2017).  
 Recuperado de [www.sedapal.com.pe](http://www.sedapal.com.pe)
- Sergio, A. (Sin año). *Holístico Online*.

Recuperado el 29 de 06 de 2018, de Holístico Online:  
<https://www.holisticoonline.com/coaching-para-la-vida-diaria/>

Silva, I., Macías, H. y Santamaría, E. (2018). La dirección estratégica como mecanismo de mejoramiento de la gestión administrativa, caso Conlac-T de la provincia de Tungurahua. *Revista Sotavento M.B.A. Volumen 29*, 10-16.

Recuperado de <https://doi.org/10.18601/01233734.n29.02>

*Liderazgo. Todo para ser un líder.* (Sin año). Recuperado el 29 de 07 de 2018, de Liderazgo. Todo para ser un líder: <https://www.liderazgo.co/tipos-liderazgo/>

Solanellas Donato, P. (2014). *Recetas de liderazgo*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

Stoner, J. (1996). *Administración*. Juarez: Prentice Hall.

Sunass. (2006). *Sunass, Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento*. Obtenido de Sunass, Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

Recuperado de <http://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/component/content/article/21-sunass/sunass/marco-normativo/566-reglamento-general-de-reclamos-de-usuarios-de-los-servicios-de-saneamiento-y-sus-modificadorias>

Sunass, S. N. (2006). *Sunass, Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento*. Obtenido de Sunass, Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

Recuperado de <http://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/component/content/article/21-sunass/sunass/marco-normativo/566-reglamento-general-de-reclamos-de-usuarios-de-los-servicios-de-saneamiento-y-sus-modificadorias>

Sunass, S. N. (2006). *Sunass, Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento*. Obtenido de Sunass, Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

Recuperado de <http://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/component/content/article/21-sunass/sunass/marco-normativo/566-reglamento-general-de-reclamos-de-usuarios-de-los-servicios-de-saneamiento-y-sus-modificadorias>

Sunass, S. N. (2007). *Sunass, Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamientos*. Recuperado de

<http://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/component/content/article/2-uncategorised/642-del-consejo-directivo-2007>

Tari, J. (2000). *Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva*. Alicante: Universidad de Alicante.

Tigani, D. (2006). *Excelencia en el Servicio* .

Toral, R. y Zeta A. (2016). Gestión administrativa y calidad de servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja. *Revista Sur Académica Volumen 1*, 77-89.

Recuperado de <http://192.188.49.30/index.php/suracademia/article/view/268/246>

Uribe, M. (2013). Modelo de gestión de la calidad en el servicio. *Revista Le Bret*, 354.

Venkatesan, R..(2017). Executing a commitment strategy with the client..*Revista de la Academia de Ciencias de Marketing* , vol. 45, no. 3, 2017, p. 289+.

Recuperado de <http://link.galegroup.com/apps/doc/A493848953/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=caf22761>

Veragara, M. (2014). *Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile - Parte 2*. Santiagop de Chile: Universidad de Chile.

Vun. A.C., Harun. A., Lily. J., & Lasuin C.A. (2013). Service Quality and Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction among Professionals. *International Journal of Online Marketing (IJOM)*, 3(2), 1-19.

Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4018/ijom.2013040101>

Willys, N. (2018). Customer Satisfaction, Switching Costs and Customer Loyalty: An Empirical Study on the Mobile Telecommunication Service. *American Journal of Industrial and Business Management*, 8, 1022-1037.

Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/324801648\\_Customer\\_Satisfaction\\_Switching\\_Costs\\_and\\_Customer\\_Loyalty\\_An\\_Empirical\\_Study\\_on\\_the\\_Mobile\\_Telecommunication\\_Service](https://www.researchgate.net/publication/324801648_Customer_Satisfaction_Switching_Costs_and_Customer_Loyalty_An_Empirical_Study_on_the_Mobile_Telecommunication_Service)

## **ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

**Título: Gestión administrativa de Sedapal Comas en la satisfacción de los usuario de Lima Norte, 2019**

**Autor: Aquiles Igor Reyna Cornejo**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES METODOLOGIA																												
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la incidencia que existe en la Gestión y la satisfacción de los usuarios de Sedapal Comas, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la incidencia que existe en la Planificación y la satisfacción de los usuarios de Sedapal Comas, 2019?</p> <p>¿Cuál es la incidencia que existe en la Organización y la</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la incidencia en la Gestión y la satisfacción de los usuarios de Sedapal Comas, 2019</p>	<p><b>Hipotesis</b></p> <p>Existe incidencia entre la Gestión y la satisfacción de los usuarios de Sedapal Comas, 2019</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Existe incidencia entre la Planificación y la satisfacción de los usuarios de Sedapal Comas, 2019</p>	<p>Tabla 1</p> <p><i>Operacionalización de la variable gestión administrativa</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Planificación</td> <td>Objetivos Metas Programación de actividades</td> <td>1 - 5</td> <td></td> <td>Mala: 5-11 Regular: 12-18 Buena: 19-25</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> <td>Jerarquización funcional División del trabajo Asignación del trabajo</td> <td>6 - 11</td> <td>Nunca (1) Casi nunca (2) Pocas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> <td>Mala: 6-13 Regular: 14-21 Buena: 22-29</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td>Comunicación Toma de decisiones Motivación</td> <td>12 - 15</td> <td></td> <td>Mala: 5-11 Regular: 12-18 Buena: 19-25</td> </tr> <tr> <td>Control</td> <td>Dirección Monitoreo</td> <td>16 - 19</td> <td></td> <td>Mala: 3-6 Regular: 7-10 Buena: 11-14</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos	Planificación	Objetivos Metas Programación de actividades	1 - 5		Mala: 5-11 Regular: 12-18 Buena: 19-25	Organización	Jerarquización funcional División del trabajo Asignación del trabajo	6 - 11	Nunca (1) Casi nunca (2) Pocas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Mala: 6-13 Regular: 14-21 Buena: 22-29	Dirección	Comunicación Toma de decisiones Motivación	12 - 15		Mala: 5-11 Regular: 12-18 Buena: 19-25	Control	Dirección Monitoreo	16 - 19		Mala: 3-6 Regular: 7-10 Buena: 11-14
	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos																										
	Planificación	Objetivos Metas Programación de actividades	1 - 5		Mala: 5-11 Regular: 12-18 Buena: 19-25																										
Organización	Jerarquización funcional División del trabajo Asignación del trabajo	6 - 11	Nunca (1) Casi nunca (2) Pocas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Mala: 6-13 Regular: 14-21 Buena: 22-29																											
Dirección	Comunicación Toma de decisiones Motivación	12 - 15		Mala: 5-11 Regular: 12-18 Buena: 19-25																											
Control	Dirección Monitoreo	16 - 19		Mala: 3-6 Regular: 7-10 Buena: 11-14																											
<p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la incidencia entre la Planificación y la satisfacción de los usuarios de</li> </ul>	<p>Existe incidencia entre la Organización y la satisfacción de los usuarios de Sedapal Comas, 2019</p>	<p>Existe incidencia entre la Dirección y la satisfacción de los usuarios de Sedapal Comas, 2019</p>																													
	<p>de los usuarios de</p>	<p>Existe incidencia entre el Control y la satisfacción de los usuarios de</p>																													

<p>satisfacción de los usuarios de Sedapal Comas, 2019?</p> <p>¿Cuál es la incidencia que existe en la Dirección y la satisfacción de los usuarios de Sedapal Comas, 2019?</p> <p>¿Cuál es la incidencia que existe en el Control y la satisfacción de los usuarios de Sedapal Comas, 2019?</p>	<p>Sedapal Comas, 2019.</p> <p>Determinar la incidencia entre la Organización y la satisfacción de los usuarios de Sedapal Comas, 2019.</p> <p>Determinar la incidencia entre la Dirección y la satisfacción de los usuarios de Sedapal Comas, 2019</p> <p>Determinar la incidencia entre el Control y la satisfacción de los usuarios de Sedapal Comas, 2019</p>	<p>Sedapal Comas, 2019</p>	<p><b>Tabla 2</b> <i>Operacionalización de la variable satisfacción del usuario</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensión</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicios</td> <td>Capacidad de respuesta Empatía Elementos tangibles Confiabilidad Fiabilidad</td> <td>1 - 14</td> <td></td> <td>Insatisfecho: 15-33 Poco satisfecho: 34-52 Satisfecho: 53-71</td> </tr> <tr> <td>Medición facturación</td> <td>y Facturación oportuna Facturación precisa Facturación amigable Facilidades de pago</td> <td>15 - 18</td> <td>Nunca (1) Casi nunca (2) Pocas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> <td>Insatisfecho: 6-10 Poco satisfecho: 11-15 Satisfecho: 16-20</td> </tr> <tr> <td>Atención información</td> <td>e Oportuna Suficiente Comprensible Accesible por diferentes medios Información</td> <td>19 - 23</td> <td></td> <td>Insatisfecho: 5-11 Poco satisfecho: 12-18 Satisfecho: 19-25</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos	Servicios	Capacidad de respuesta Empatía Elementos tangibles Confiabilidad Fiabilidad	1 - 14		Insatisfecho: 15-33 Poco satisfecho: 34-52 Satisfecho: 53-71	Medición facturación	y Facturación oportuna Facturación precisa Facturación amigable Facilidades de pago	15 - 18	Nunca (1) Casi nunca (2) Pocas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Insatisfecho: 6-10 Poco satisfecho: 11-15 Satisfecho: 16-20	Atención información	e Oportuna Suficiente Comprensible Accesible por diferentes medios Información	19 - 23		Insatisfecho: 5-11 Poco satisfecho: 12-18 Satisfecho: 19-25
Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos																			
Servicios	Capacidad de respuesta Empatía Elementos tangibles Confiabilidad Fiabilidad	1 - 14		Insatisfecho: 15-33 Poco satisfecho: 34-52 Satisfecho: 53-71																			
Medición facturación	y Facturación oportuna Facturación precisa Facturación amigable Facilidades de pago	15 - 18	Nunca (1) Casi nunca (2) Pocas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Insatisfecho: 6-10 Poco satisfecho: 11-15 Satisfecho: 16-20																			
Atención información	e Oportuna Suficiente Comprensible Accesible por diferentes medios Información	19 - 23		Insatisfecho: 5-11 Poco satisfecho: 12-18 Satisfecho: 19-25																			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	Estadística a utilizar
<p><b>Método:</b> Hipotético Deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo Correlacional Causal</p> <p><b>Diseño:</b> Regresión ordinal</p>	<p><b>Población:</b> 415230 usuarios de Comas, Carabayllo, Independencia, Los Olivos, Puente Piedra, Rimac y San Martin de Porres</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Población</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> Muestra: 384</p>	<p><b>Variable 1: Gestión Administrativa</b> Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario</p> <p><b>Variable 2: Satisfacción al usuario</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se elaborarán tablas de frecuencia y figuras para el análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones. Se utilizará el programa SPSS para dichos fines.</p> <p>INFERENCIAL: Para la contrastación de hipótesis, el análisis de datos será inferencial dado que se comprenderá los métodos y procedimientos para deducir propiedades de una población a partir de su muestra. Para la comprobación de hipótesis se utilizó la regresión ordinal con escalas paramétricas.</p>

## Anexo 02:

### Instrumento de Investigación

#### Recolección de datos: Gestión Administrativa

La presente encuesta es uno de los instrumentos de investigación de la tesis “**Gestión de Sedapal en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte, 2019**”. Las preguntas establecidas buscan conocer el grado de satisfacción de sus necesidades y expectativas como usuario de los servicios de SEDAPAL. Por favor lea con atención y cuidado cada pregunta y marque con una equis (X), según su experiencia de acuerdo a las siguientes valoraciones:

NUNCA	CASI NUNCA	POCAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

#### INSTRUCCIONES:

- No poner su nombre en el cuestionario, es ANÓNIMA
- Responder las preguntas con sinceridad.
- Marcar con X solo una opción del 1 al 5.
- En caso de duda o aclaración, consultar con el encuestador.

DIMENSIONES	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
<b>PLANIFICACIÓN</b>					
1. ¿Considera que SEDAPAL tiene metas programadas para mejorar sus servicios?					
2. ¿Los objetivos de SEDAPAL buscan brindar a mediano y corto plazo un servicio de calidad en aspectos comerciales y operacionales?					
3. ¿Considera que SEDAPAL motiva a sus trabajadores para atender mejor a los usuarios?					
4. ¿SEDAPAL administra y cumple con sus objetivos adecuadamente en el servicio en Lima?					
5. ¿La programación de actividades y acciones satisfacen las necesidades de los usuarios?					
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
6. ¿Considera Usted que la organización y distribución de cargos responde a políticas meritocráticas?					
7. ¿SEDAPAL cuenta con una estructura organizacional que					

facilita la comunicación con el usuario?					
8. ¿Considera que la división del trabajo de SEDAPAL es de acuerdo a la profesión?					
9. ¿SEDAPAL divide sus funciones de modo adecuado para el cumplimiento de metas?					
10. ¿SEDAPAL cuenta con recursos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos?					
11. ¿SEDAPAL distribuye adecuadamente los recursos a sus trabajadores para el desarrollo de sus funciones?					
<b>DIRECCION</b>					
12. ¿Existe buena comunicación entre los trabajadores de las diversas áreas de SEDAPAL?					
13. ¿Considera que SEDAPAL toma decisiones adecuadas en su administración?					
14. ¿La toma de decisiones satisface sus necesidades como usuario?					
15. ¿Considera que SEDAPAL motiva a sus trabajadores?					
<b>CONTROL</b>					
16. ¿Considera que SEDAPAL evalúa adecuadamente el desarrollo de su gestión?					
17. ¿SEDAPAL monitorea transparentemente la labor de sus trabajadores?					
18. ¿SEDAPAL realiza encuestas para medir la satisfacción de los servicios que brinda?					
19. ¿Considera que SEDAPAL cuenta con procedimientos que agilizan y simplifican trámites administrativos de sus usuarios?					

## Anexo 02:

### Instrumento de Investigación

#### Recolección de datos: Satisfacción al Usuario

La presente encuesta es uno de los instrumentos de investigación de la tesis “**Gestión de Sedapal en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte, 2019**”. Las preguntas establecidas buscan conocer el grado de satisfacción de sus necesidades y expectativas como usuario de los servicios de SEDAPAL. Por favor lea con atención y cuidado cada pregunta y marque con una equis (X), según su experiencia de acuerdo a las siguientes valoraciones:

NUNCA	CASI NUNCA	POCAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

#### INSTRUCCIONES:

- No poner su nombre en el cuestionario, es ANÓNIMA
- Responder las preguntas con sinceridad.
- Marcar con X solo una opción del 1 al 5.
- En caso de duda o aclaración, consultar con el encuestador.

DIMENSIONES	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
<b>SERVICIOS</b>					
1. ¿SEDAPAL le ofrece facilidades para entrar en contacto? (CAPACIDAD DE RESPUESTA)					
2. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue satisfactorio? (CAPACIDAD DE RESPUESTA)					
3. ¿El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza y seguridad? (SEGURIDAD)					
4. ¿Considera que los trabajadores de SEDAPAL les gusta la labor que desarrollan ¿(SEGURIDAD)					
5. ¿Los trabajadores demuestran amabilidad y buen trato? (EMPATÍA)					
6. ¿Las instalaciones físicas son aptas para brindar un buen servicio? (ELEMENTOS TANGIBLES)					
7. ¿Las instalaciones son limpias y ordenadas?					

(ELEMENTOS TANGIBLES)					
8. ¿SEDAPAL cuenta con mobiliario, equipos informáticos y de comunicación adecuados? (ELEMENTOS TANGIBLES)					
9. ¿Los trabajadores están correctamente uniformados e identificados con fotoscheck? (ELEMENTOS TANGIBLES)					
10. ¿SEDAPAL le ha dado solución definitiva de los problemas del servicio? (CONFIABILIDAD)					
11. ¿El servicio que brinda SEDAPAL es lo que espera? (FIABILIDAD)					
12. ¿SEDAPAL cumple con su horario de atención? (FIABILIDAD)					
13. ¿La política de SEDAPAL es atender a sus usuarios eficientemente? (FIABILIDAD)					
14. ¿SEDAPAL muestra interés en solucionar los problemas de sus usuarios? (FIABILIDAD)					
<b>MEDICION Y FACTURACIÓN</b>					
15. ¿SEDAPAL entrega oportunamente su recibo de consumo? (FACTURACION OPORTUNA)					
16. ¿SEDAPAL ha emitido recibos con errores de cobro? (FACTURACIÓN PRECISA)					
17. ¿La información proporcionada en su recibo de consumo es amigable y comprensible? (FACTURA AMIGABLE)					
18. ¿SEDAPAL cuenta con locales de pagos suficientes? (FACILIDADES DE PAGO)					
<b>ATENCIÓN E INFORMACIÓN</b>					
19. ¿SEDAPAL cuenta con disponibilidad de medios o canales para realizar trámites y hacerle seguimiento? (OPORTUNA)					
20. ¿SEDAPAL comunica previamente las interrupciones programadas del servicio? (SUFICIENTE)					
21. ¿SEDAPAL brinda pautas para el uso eficiente del servicio? (COMRENSIBLE)					
22. ¿SEDAPAL informa a sus usuarios sobre sus deberes y derechos como consumidor? (ACCESIBLE POR DIFERENTES MEDIOS)					
23. ¿Los trabajadores de SEDAPAL brindan información clara? (INFORMACIÓN)					

## **Anexo 03**

### **Certificados de validación de instrumentos**

### Carta de Presentación

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2018-I, y siendo requisito la validación de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación, gracias a la cual optaré el grado académico de Maestro.

El título de mi proyecto de investigación es "**Gestión de Sedapal Comas en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte, 2019**", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública e investigación científica.

El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Reiterando mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
**Aquiles Igor Reyna Cornejo**  
DNI: 41121972

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **Variable 1: Gestión administrativa**

Para Chiavenato (2007) “la tarea básica de la administración es atender a las personas eficaz y eficientemente para conseguir objetivos comunes, influenciando en los trabajadores en quienes ejercen la función administrativa”. (p. 10)

Asimismo, el mismo autor considera que la planificación, la organización, la dirección y el control son las bases del proceso administrativo.

### **Dimensiones de la variable Gestión administrativa**

#### **Dimensión 1: Planificación**

Para Marco (2016), es el inicio del proceso que sienta las bases del proceso administrativo que orienta a la acción futura. (p.44). Por su parte, Stoner (1996), enfoca su posición sobre la toma de decisiones y el objetivo que los gerentes buscan para sus organizaciones. (p.287).

#### **Dimensión 2: Organización**

Está vinculada a la forma óptima de dividir el trabajo y organizar las tareas de manera efectiva, sin dejar de lado las líneas de autoridad y responsabilidad, la interrelación entre los trabajadores y sus recursos asignados. (Marco, 2016, p.45)

#### **Dimensión 3: Dirección**

Galindo (2000) manifiesta que “es principio básico de la administración, considerada como una técnica para conducir las actividades de los miembros de una empresa o institución, con base en reglas y formalismos humanos”. (p.131)

#### **Dimensión 4: Control**

El control permite comprobar que las actividades programadas se ajusten a las actividades realizadas. Es una acción de monitoreo sobre la eficacia de las otras dimensiones anteriores a fin de tomar las medidas correctivas que se requieran. (Stoner, 1996, p.610)

Tabla 1

*Operacionalización de la variable gestión administrativa*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Planificación	Objetivos Metas Programación de actividades	1 - 5		Mala: 5-11 Regular: 12-18 Buena: 19-25
Organización	Jerarquización funcional División del trabajo Asignación del trabajo	6 - 11	Nunca (1) Casi nunca (2) Pocas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Mala: 6-13 Regular: 14-21 Buena: 22-29
Dirección	Comunicación Toma de decisiones Motivación	12 - 15		Mala: 5-11 Regular: 12-18 Buena: 19-25
Control	Dirección Monitoreo	16 - 19		Mala: 3-6 Regular: 7-10 Buena: 11-14

Fuente: *Condori (2018)*

## **Variable 2: Satisfacción del usuario**

Se entiende por satisfacción del usuario la obtención de logros de los objetivos que nos causa alegría, paz, tranquilidad, gozo. Es la obtención de una meta. Aquello que ha satisfecho nuestras expectativas. Autores como Mejía (2011) y Tigani (2006) coinciden en precisar que la satisfacción es la evaluación que hace el cliente de un servicio y si este cumple con sus expectativas.

### **Dimensiones de la variable Satisfacción del usuario**

#### **Dimensión 1: Servicio**

La calidad y servicio comparten una relación recíproca en las acciones de las organizaciones con sus usuarios. La calidad tiene un enfoque de gestión que pretende hacer mejor a una organización. La calidad del servicio está constituida por un conjunto de elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad seguridad y empatía que perciben los usuarios de Sedapal y su grado de satisfacción del cumplimiento de sus expectativas.

#### **Dimensión 2: Medición y facturación**

Sedapal debe cumplir con brindar un servicio pero a la vez a generar un cobro del mismo, para ello debe tomarse en cuenta las fechas de entrega de sus recibos.

#### **Dimensión 3: Atención e Información**

De acuerdo a lo normado por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS en su Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento aprobado mediante Resolución 011-2007-SUNASS-CD, Sedapal debe informar al usuario sobre los derechos que le asisten ante cualquier solicitud de información o reclamo.

Tabla 2

*Operacionalización de la variable satisfacción del usuario*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Servicios	Capacidad de respuesta Empatía Elementos tangibles Confiabilidad Fiabilidad	1 - 14		Insatisfecho: 15-33 Poco satisfecho: 34-52 Satisfecho: 53-71
Medición facturación	y Facturación oportuna Facturación precisa Facturación amigable Facilidades de pago	15 - 18	Nunca (1) Casi nunca (2) Pocas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Insatisfecho: 6-10 Poco satisfecho: 11-15 Satisfecho: 16-20
Atención información	e Oportuna Suficiente Comprensible Accesible por diferentes medios Información	19 - 23		Insatisfecho: 5-11 Poco satisfecho: 12-18 Satisfecho: 19-25

Fuente: Escudero (2017)

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de Sedapal Comas**

Dimensiones/Items		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Planificación</b>								
1	¿Considera que SEDAPAL tiene metas programadas para mejorar sus servicios?	✓		✓		✓		
2	¿Los objetivos de SEDAPAL buscan brindar a mediano y corto plazo un servicio de calidad en aspectos comerciales y operacionales?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que SEDAPAL motiva a sus trabajadores para atender mejor a los usuarios?	✓		✓		✓		
4	¿SEDAPAL administra y cumple con sus objetivos adecuadamente en el servicio en Lima?	✓		✓		✓		
5	¿La programación de actividades y acciones satisfacen las necesidades de los usuarios?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Organización</b>		Sí	NO	Sí	NO	Sí	NO	
6	¿Considera Usted que la organización y distribución de cargos responde a políticas meritocráticas?	✓		✓		✓		
7	¿SEDAPAL cuenta con una estructura organizacional que facilita la comunicación con el usuario?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que la división del trabajo de SEDAPAL es de acuerdo a la profesión?	✓		✓		✓		
9	¿SEDAPAL divide sus funciones de modo adecuado para el cumplimiento de metas?	✓		✓		✓		
10	¿SEDAPAL cuenta con recursos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos?	✓		✓		✓		
11	¿SEDAPAL distribuye adecuadamente los recursos a sus trabajadores para el desarrollo de sus funciones?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Dirección</b>		Sí	NO	Sí	NO	Sí	NO	
12	¿Existe buena comunicación entre los trabajadores de las diversas áreas de SEDAPAL?	✓		✓		✓		
13	¿Considera que SEDAPAL toma decisiones adecuadas en su administración?	✓		✓		✓		
14	¿La toma de decisiones satisface sus necesidades como usuario?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que SEDAPAL motiva a sus trabajadores?	✓		✓		✓		

Dimensión 4: Control		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
16	¿Considera que SEDAPAL evalúa adecuadamente el desarrollo de su gestión?	✓		✓		✓	
17	¿SEDAPAL monitorea transparentemente la labor de sus trabajadores?	✓		✓		✓	
18	¿SEDAPAL realiza encuestas para medir la satisfacción de los servicios que brinda?	✓		✓		✓	
19	¿Considera que SEDAPAL cuenta con procedimientos que agilizan y simplifican trámites administrativos de sus usuarios?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. Dr. Carlos V. Fabián Falcon

DNI: 43580084

Especialidad del validador: Trámites en gestión Pública

Lima, 15 de Junio del 2019.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

  
 Firma del experto-informante

Dr. Carlos Humberto  
 Fabián Falcon  
 INVESTIGADOR

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción del usuario

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Servicios</b>							
1 ¿SEDAPAL le ofrece facilidades para entrar en contacto? (CAPACIDAD DE RESPUESTA)	✓		✓		✓		
2 ¿El tiempo de espera para ser atendido fue satisfactorio? (CAPACIDAD DE RESPUESTA)	✓		✓		✓		
3 ¿El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza y seguridad? (SEGURIDAD)	✓		✓		✓		
4 ¿Considera que los trabajadores de SEDAPAL les gusta la labor que desarrollan ¿(SEGURIDAD)	✓		✓		✓		
5 ¿Los trabajadores demuestran amabilidad y buen trato? (EMPATÍA)	✓		✓		✓		
6 ¿Las instalaciones físicas son aptas para brindar un buen servicio? (ELEMENTOS TANGIBLES)	✓		✓		✓		
7 ¿Las instalaciones son limpias y ordenadas? (ELEMENTOS TANGIBLES)	✓		✓		✓		
8 ¿SEDAPAL cuenta con mobiliario, equipos informáticos y de comunicación adecuados? (ELEMENTOS TANGIBLES)	✓		✓		✓		
9 ¿Los trabajadores están correctamente uniformados e identificados con fotoscheck? (ELEMENTOS TANGIBLES)	✓		✓		✓		
10 ¿SEDAPAL le ha dado solución definitiva de los problemas del servicio? (CONFIABILIDAD)	✓		✓		✓		
11 ¿El servicio que brinda SEDAPAL es lo que espera? (FIABILIDAD)	✓		✓		✓		
12 ¿SEDAPAL cumple con su horario de atención? (FIABILIDAD)	✓		✓		✓		
13 ¿La política de SEDAPAL es atender a sus usuarios eficientemente? (FIABILIDAD)	✓		✓		✓		
14 ¿SEDAPAL muestra interés en solucionar los problemas de sus usuarios? (FIABILIDAD)	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Medición y facturación</b>							
15 ¿SEDAPAL entrega oportunamente su recibo de consumo? (FACTURACION OPORTUNA)	✓		✓		✓		
16 ¿SEDAPAL ha emitido recibos con errores de cobro? (FACTURACIÓN PRECISA)	✓		✓		✓		
17 ¿La información proporcionada en su recibo de consumo es amigable y comprensible?	✓		✓		✓		

(FACTURA AMIGABLE)		SÍ		NO		SÍ		NO	
18	¿SEDAPAL cuenta con locales de pagos suficientes? (FACILIDADES DE PAGO)	✓		✓		✓		✓	
<b>Dimensión 3: Atención e información</b>									
19	¿SEDAPAL cuenta con disponibilidad de medios o canales para realizar trámites y hacerle seguimiento? (OPORTUNA)	✓		✓		✓		✓	
20	¿SEDAPAL comunica previamente las interrupciones programadas del servicio? (SUFICIENTE)	✓		✓		✓		✓	
21	¿SEDAPAL brinda pautas para el uso eficiente del servicio? (COMPRENSIBLE)	✓		✓		✓		✓	
22	¿SEDAPAL informa a sus usuarios sobre sus deberes y derechos como consumidor? (ACCESIBLE POR DIFERENTES MEDIOS)	✓		✓		✓		✓	
23	¿Los trabajadores de SEDAPAL brindan información clara? (INFORMACIÓN)	✓		✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia.  
**Opinión de aplicabilidad:**  **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**   
**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Galvo H. Fabián Falcón  
**DNI:** 43.500084.  
**Especialidad del validador:** Técnico en Gestión Pública.

Lima, 15 de Junio del 2019.

  
**Firma del experto informante**  
 W. Carlos Humberto Fabián Falcón  
 INVESTIGADOR

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir a dimensión.

(FACTURA AMIGABLE)		SÍ		NO		SÍ		NO	
18	¿SEDAPAL cuenta con locales de pagos suficientes? (FACILIDADES DE PAGO)	✓				✓			✓
<b>Dimensión 3: Atención e información</b>									
19	¿SEDAPAL cuenta con disponibilidad de medios o canales para realizar trámites y hacerle seguimiento? (OPORTUNA)	✓				✓			✓
20	¿SEDAPAL comunica previamente las interrupciones programadas del servicio? (SUFICIENTE)	✓				✓			✓
21	¿SEDAPAL brinda pautas para el uso eficiente del servicio? (COMPRENSIBLE)	✓				✓			✓
22	¿SEDAPAL informa a sus usuarios sobre sus deberes y derechos como consumidor? (ACCESIBLE POR DIFERENTES MEDIOS)	✓				✓			✓
23	¿Los trabajadores de SEDAPAL brindan información clara? (INFORMACIÓN)	✓				✓			✓

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia.  
**Opinión de aplicabilidad:**  **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**   
**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr./Mg. Dr. Galo H. Fabián Falcón  
**DNI:** 43.80084.  
**Especialidad del validador:** Técnico en Gestión Pública.

Lima, 15 de Junio del 2019.

  
**Firma del experto informante**  
 W. Carlos Humberto  
 Fabián Falcón  
 INVESTIGADOR

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir a dimensión.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de Sedapal Comas**

Dimensiones/Items		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Planificación</b>								
1	¿Considera que SEDAPAL tiene metas programadas para mejorar sus servicios?	✓		✓		✓		
2	¿Los objetivos de SEDAPAL buscan brindar a mediano y corto plazo un servicio de calidad en aspectos comerciales y operacionales?	✓		✓		✓		
3	¿Considera que SEDAPAL motiva a sus trabajadores para atender mejor a los usuarios?	✓		✓		✓		
4	¿SEDAPAL administra y cumple con sus objetivos adecuadamente en el servicio en Lima?	✓		✓		✓		
5	¿La programación de actividades y acciones satisfacen las necesidades de los usuarios?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Organización</b>		Sí	NO	Sí	NO	Sí	NO	
6	¿Considera Usted que la organización y distribución de cargos responde a políticas meritocráticas?	✓		✓		✓		
7	¿SEDAPAL cuenta con una estructura organizacional que facilita la comunicación con el usuario?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que la división del trabajo de SEDAPAL es de acuerdo a la profesión?	✓		✓		✓		
9	¿SEDAPAL divide sus funciones de modo adecuado para el cumplimiento de metas?	✓		✓		✓		
10	¿SEDAPAL cuenta con recursos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos?	✓		✓		✓		
11	¿SEDAPAL distribuye adecuadamente los recursos a sus trabajadores para el desarrollo de sus funciones?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Dirección</b>		Sí	NO	Sí	NO	Sí	NO	
12	¿Existe buena comunicación entre los trabajadores de las diversas áreas de SEDAPAL?	✓		✓		✓		
13	¿Considera que SEDAPAL toma decisiones adecuadas en su administración?	✓		✓		✓		
14	¿La toma de decisiones satisface sus necesidades como usuario?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que SEDAPAL motiva a sus trabajadores?	✓		✓		✓		

Dimensión 4: Control		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
16	¿Considera que SEDAPAL evalúa adecuadamente el desarrollo de su gestión?	✓		✓		✓	
17	¿SEDAPAL monitorea transparentemente la labor de sus trabajadores?	✓		✓		✓	
18	¿SEDAPAL realiza encuestas para medir la satisfacción de los servicios que brinda?	✓		✓		✓	
19	¿Considera que SEDAPAL cuenta con procedimientos que agilizan y simplifican trámites administrativos de sus usuarios?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Depiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. EMAUEL LEONARDO ABNEY

DNI: 22469261

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

Lima, 15 de Junio del 2019.

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

  
Firma del experto informante

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción del usuario

Dimensiones/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Servicios</b>							
1 ¿SEDAPAL le ofrece facilidades para entrar en contacto? (CAPACIDAD DE RESPUESTA)	✓		✓		✓		
2 ¿El tiempo de espera para ser atendido fue satisfactorio? (CAPACIDAD DE RESPUESTA)	✓		✓		✓		
3 ¿El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza y seguridad? (SEGURIDAD)	✓		✓		✓		
4 ¿Considera que los trabajadores de SEDAPAL les gusta la labor que desarrollan ¿(SEGURIDAD)	✓		✓		✓		
5 ¿Los trabajadores demuestran amabilidad y buen trato? (EMPATÍA)	✓		✓		✓		
6 ¿Las instalaciones físicas son aptas para brindar un buen servicio? (ELEMENTOS TANGIBLES)	✓		✓		✓		
7 ¿Las instalaciones son limpias y ordenadas? (ELEMENTOS TANGIBLES)	✓		✓		✓		
8 ¿SEDAPAL cuenta con mobiliario, equipos informáticos y de comunicación adecuados? (ELEMENTOS TANGIBLES)	✓		✓		✓		
9 ¿Los trabajadores están correctamente uniformados e identificados con fotoscheck? (ELEMENTOS TANGIBLES)	✓		✓		✓		
10 ¿SEDAPAL le ha dado solución definitiva de los problemas del servicio? (CONFIABILIDAD)	✓		✓		✓		
11 ¿El servicio que brinda SEDAPAL es lo que espera? (FIABILIDAD)	✓		✓		✓		
12 ¿SEDAPAL cumple con su horario de atención? (FIABILIDAD)	✓		✓		✓		
13 ¿La política de SEDAPAL es atender a sus usuarios eficientemente? (FIABILIDAD)	✓		✓		✓		
14 ¿SEDAPAL muestra interés en solucionar los problemas de sus usuarios? (FIABILIDAD)	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Medición y facturación</b>							
15 ¿SEDAPAL entrega oportunamente su recibo de consumo? (FACTURACION OPORTUNA)	✓		✓		✓		
16 ¿SEDAPAL ha emitido recibos con errores de cobro? (FACTURACIÓN PRECISA)	✓		✓		✓		
17 ¿La información proporcionada en su recibo de consumo es amigable y comprensible?	✓		✓		✓		

(FACTURA AMIGABLE)									
18	¿SEDAPAL cuenta con locales de pagos suficientes? (FACILIDADES DE PAGO)	✓		✓		✓		✓	
<b>Dimensión 3: Atención e información</b>		Sí		NO		Sí		NO	
19	¿SEDAPAL cuenta con disponibilidad de medios o canales para realizar trámites y hacerle seguimiento? (OPORTUNA)	✓		✓		✓		✓	
20	¿SEDAPAL comunica previamente las interrupciones programadas del servicio? (SUFICIENTE)	✓		✓		✓		✓	
21	¿SEDAPAL brinda pautas para el uso eficiente del servicio? (COMPRENSIBLE)	✓		✓		✓		✓	
22	¿SEDAPAL informa a sus usuarios sobre sus deberes y derechos como consumidor? (ACCESIBLE POR DIFERENTES MEDIOS)	✓		✓		✓		✓	
23	¿Los trabajadores de SEDAPAL brindan información clara? (INFORMACIÓN)	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. CHAVEZ LEONARDO ALONSO

DNI: 22469265

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

Lima, 15 de Junio del 2019.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del experto informante

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de Sedapal Comas**

Dimensiones/Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Planificación</b>							
1	✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Organización</b>							
6	✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Dirección</b>							
12	✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		

Dimensión de Control		SI	NO	SE	NO	SI	NO
16	¿Considera que SEDAPAC evalúa adecuadamente el desempeño de sus personal?	✓		✓		✓	
17	¿SEDAPAC mantiene un porcentaje no inferior al 80% de las instalaciones?	✓		✓		✓	
18	¿SEDAPAC realiza un estudio para medir la satisfacción de los servicios que presta?	✓		✓		✓	
19	¿Considera que SEDAPAC cuenta con personal técnico que sea capaz y capacitado para dar un servicio de sus servicios?	✓		✓		✓	

Observaciones (prestar si hay suficiencia): si hay suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable ( )  
 Apellidos y nombres del juez evaluador: Gallardo y Morales Santiago Aguilera  
 DNI: 25514954  
 Especialidad del evaluador: Mg. Educación, Docencia e Investigación, Universidad

Fecha: 15 de Junio del 2013.

\* Permanencia: El item correspondiente al concepto materia firmada.  
 \* Relevancia: El item es aplicable para representar al componente o dimensión específica del currículo.  
 \* Claridad: Se señala, sin dilaciones, al contenido del ítem, es preciso, exacto y directo.  
 Nota: Si el ítem es aplicable, debe haber planificado con suficiente precisión.

  
 Firma del experto evaluador

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción del usuario

Dimensiones/Items		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Servicios</b>								
1	¿SEDAPAL le ofrece facilidades para entrar en contacto? (CAPACIDAD DE RESPUESTA)	✓		✓		✓		
2	¿El tiempo de espera para ser atendido fue satisfactorio? (CAPACIDAD DE RESPUESTA)	✓		✓		✓		
3	¿El comportamiento de los trabajadores le inspira confianza y seguridad? (SEGURIDAD)	✓		✓		✓		
4	¿Considera que los trabajadores de SEDAPAL les gusta la labor que desarrollan ¿(SEGURIDAD)	✓		✓		✓		
5	¿Los trabajadores demuestran amabilidad y buen trato? (EMPATÍA)	✓		✓		✓		
6	¿Las instalaciones físicas son aptas para brindar un buen servicio? (ELEMENTOS TANGIBLES)	✓		✓		✓		
7	¿Las instalaciones son limpias y ordenadas? (ELEMENTOS TANGIBLES)	✓		✓		✓		
8	¿SEDAPAL cuenta con mobiliario, equipos informáticos y de comunicación adecuados? (ELEMENTOS TANGIBLES)	✓		✓		✓		
9	¿Los trabajadores están correctamente uniformados e identificados con fotoscheck? (ELEMENTOS TANGIBLES)	✓		✓		✓		
10	¿SEDAPAL le ha dado solución definitiva de los problemas del servicio? (CONFIABILIDAD)	✓		✓		✓		
11	¿El servicio que brinda SEDAPAL es lo que espera? (FIABILIDAD)	✓		✓		✓		
12	¿SEDAPAL cumple con su horario de atención? (FIABILIDAD)	✓		✓		✓		
13	¿La política de SEDAPAL es atender a sus usuarios eficientemente? (FIABILIDAD)	✓		✓		✓		
14	¿SEDAPAL muestra interés en solucionar los problemas de sus usuarios? (FIABILIDAD)	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Medición y facturación</b>		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
15	¿SEDAPAL entrega oportunamente su recibo de consumo? (FACTURACIÓN OPORTUNA)	✓		✓		✓		
16	¿SEDAPAL ha emitido recibos con errores de cobro? (FACTURACIÓN PRECISA)	✓		✓		✓		
17	¿La información proporcionada en su recibo de consumo es amigable y comprensible?	✓		✓		✓		

Dimensión 2: Atención e información		SI	NO	SI	NO
19	¿SE SAPAC, ofrece con disponibilidad de mañanas a tardes para realizar entrevistas y soporte administrativo? (OCCURRENCIA)	✓		✓	
20	¿SE SAPAC, actualiza periódicamente las descripciones, programáticas de servicios (SERVICIENTE)?	✓		✓	
21	¿SE SAPAC, brinda puntos para el uso eficiente de servicios? (COMPLEMENTO)	✓		✓	
22	¿SE SAPAC, informa a sus usuarios sobre sus derechos y responsabilidades? (ACCESIBILIDAD)	✓		✓	
23	¿Logra brindar información clara? (INFORMACION)	✓		✓	

Observaciones (previsar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | IA | Aplicable después de corregir | 1 | No aplicable | 1

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. MSc. Galdady Norah Santiago Aguilar

DNI: 285149554

Especialidad del validador: Mg. Educador, Docencia e Investigación UCV

Lima, 15 de Junio del 2019.

  
Firma del experto validador

\* Previamente al "SI", corresponde el comentario de "Insuficiente".  
 \* Relevancia: El ítem es aplicable para el componente o elemento específico del curso.  
 \* Charra: Se entiende sin dificultad la claridad de ítem, y causas, causas y efectos.  
 Nota: Suficiencia se debe fundamentar cuando los ítems alcanzados son suficientes para cumplir el curso.

## Anexo 04

### Prueba de confiabilidad de los instrumentos

#### Fiabilidad

#### Variable 1: Gestión administrativa

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	75,0
	Excluido <sup>a</sup>	5	25,0
	Total	20	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	19

##### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
G1	48,6000	36,829	,369	,791
G2	49,0000	36,286	,242	,800
G3	48,8667	33,695	,605	,775
G4	49,0667	31,924	,834	,759
G5	48,8000	31,886	,661	,768
G6	48,7333	35,638	,652	,781
G7	48,6000	34,686	,733	,775
G8	48,2667	34,781	,652	,777
G9	48,7333	37,067	,275	,795
G10	48,2667	43,067	-,352	,849
G11	48,8667	36,124	,310	,794
G12	49,0000	37,429	,157	,804
G13	48,8000	35,886	,425	,788
G14	49,1333	33,124	,529	,779
G15	48,6667	36,524	,244	,799
G16	48,6000	35,971	,395	,789
G17	48,6000	33,543	,617	,774
G18	48,6667	39,524	-,055	,807
G19	49,1333	35,552	,386	,789

## Fiabilidad

### Variable 2: Satisfacción del usuario

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,732	23

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
S1	67,8500	45,818	,330	,719
S2	68,4000	54,463	-,394	,772
S3	67,8000	45,221	,445	,712
S4	67,7000	42,326	,673	,692
S5	67,7000	45,379	,475	,711
S6	66,8500	44,555	,376	,715
S7	66,5500	44,892	,405	,713
S8	66,8000	45,221	,361	,717
S9	66,4500	44,576	,557	,705
S10	67,9500	51,945	-,212	,755
S11	67,9000	47,779	,232	,726
S12	66,8500	43,397	,386	,714
S13	67,9500	47,208	,288	,723
S14	67,9000	47,463	,269	,724
S15	67,3500	44,239	,419	,711
S16	67,5000	52,474	-,230	,764
S17	67,5500	47,629	,249	,726
S18	67,3500	46,871	,326	,721
S19	67,5000	47,421	,306	,723
S20	68,0500	45,208	,358	,717
S21	67,8500	48,766	,164	,730
S22	68,3000	45,274	,326	,719
S23	68,2000	41,958	,497	,702

**ANEXO 05: Base de datos**

**Gestión administrativa**

	PLANIFICACIÓN					ORGANIZACIÓN						DIRECCIÓN				CONTROL			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
<b>1</b>	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	1
<b>2</b>	3	3	3	2	1	3	1	3	3	4	3	3	3	1	3	1	3	1	1
<b>3</b>	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2
<b>4</b>	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1
<b>5</b>	1	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	1
<b>6</b>	1	5	1	1	3	2	1	3	1	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1
<b>7</b>	1	1	3	1	1	1	1	1	1	5	3	3	1	1	3	1	3	1	3
<b>8</b>	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>9</b>	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	2	4	3	2	2	1	1
<b>10</b>	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	4	2	1	1	4	1	1	1	2
<b>11</b>	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2
<b>12</b>	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	1
<b>13</b>	3	2	3	1	1	4	1	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2
<b>14</b>	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
<b>15</b>	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	1
<b>16</b>	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	2
<b>17</b>	2	2	3	2	2	3	2	3	2	5	3	2	2	2	3	2	3	1	2
<b>18</b>	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	3	2	2	4	2	3	1	1
<b>19</b>	3	5	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	1
<b>20</b>	3	3	2	1	1	4	1	4	1	1	3	3	3	1	3	1	1	2	1
<b>21</b>	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

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

<b>48</b>	3	3	1	1	4	1	4	4	5	5	5	3	2	2	3	1	2	1	2
<b>49</b>	4	3	1	1	3	1	1	2	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	1
<b>50</b>	4	3	1	3	3	4	3	1	3	5	3	3	5	3	2	2	5	3	1
<b>51</b>	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2
<b>52</b>	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	3	2	2
<b>53</b>	5	3	3	5	3	1	3	1	3	3	5	3	3	3	3	3	2	1	1
<b>54</b>	1	5	1	1	1	3	3	4	3	1	4	2	2	1	1	2	2	2	1
<b>55</b>	4	5	5	5	5	2	5	2	2	3	5	3	3	5	5	5	5	3	2
<b>56</b>	2	3	3	1	2	1	1	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	1	1
<b>57</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2
<b>58</b>	1	1	3	1	1	1	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>59</b>	3	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	3	2	3	2	1
<b>60</b>	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1	1
<b>61</b>	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>62</b>	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	1
<b>63</b>	2	1	3	1	1	5	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	5	2	2
<b>64</b>	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2
<b>65</b>	4	4	5	4	1	4	3	4	4	5	4	5	1	1	4	4	4	1	1
<b>66</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2
<b>67</b>	2	2	3	2	1	2	2	3	2	4	4	3	2	1	4	2	3	2	1
<b>68</b>	1	1	1	2	1	2	1	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2
<b>69</b>	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	1
<b>70</b>	2	3	3	4	2	5	1	3	3	1	3	2	1	1	3	1	3	1	1
<b>71</b>	2	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
<b>72</b>	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
<b>73</b>	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2

<b>74</b>	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1
<b>75</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1
<b>76</b>	1	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	1	1
<b>77</b>	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1
<b>78</b>	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	1	1
<b>79</b>	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
<b>80</b>	2	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	1
<b>81</b>	1	1	1	1	3	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1
<b>82</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1
<b>83</b>	4	3	1	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	3	2
<b>84</b>	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
<b>85</b>	2	2	1	2	1	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	1	1
<b>86</b>	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	3	3	2	3	2	1	1
<b>87</b>	3	3	2	2	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
<b>88</b>	2	1	1	1	2	3	3	1	3	1	2	2	3	2	1	2	3	3	1
<b>89</b>	3	3	3	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1
<b>90</b>	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1
<b>91</b>	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	2	1	1
<b>92</b>	2	2	3	3	3	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
<b>93</b>	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	1
<b>94</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>95</b>	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	1
<b>96</b>	1	3	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
<b>97</b>	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	1	2
<b>98</b>	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	1
<b>99</b>	1	1	2	2	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1

<b>100</b>	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	2	3	2	2	2	1	2
<b>101</b>	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	1	2
<b>102</b>	1	1	2	1	1	3	2	1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1
<b>103</b>	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
<b>104</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2
<b>105</b>	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1
<b>106</b>	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1
<b>107</b>	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	2	1
<b>108</b>	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
<b>109</b>	3	2	3	2	2	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1
<b>110</b>	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1
<b>111</b>	4	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	2	1
<b>112</b>	3	3	2	2	1	3	3	3	3	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2
<b>113</b>	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1
<b>114</b>	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	1	1	2	3	3	3
<b>115</b>	3	3	2	1	1	1	2	3	4	3	4	3	3	2	1	2	3	3	2
<b>116</b>	4	4	2	3	2	3	3	2	3	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1
<b>117</b>	1	1	1	2	2	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1
<b>118</b>	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	3	2	3
<b>119</b>	1	3	2	1	1	1	1	3	2	3	2	1	1	1	3	1	1	1	1
<b>120</b>	2	2	1	1	3	3	2	1	3	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2
<b>121</b>	1	1	2	2	1	3	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1
<b>122</b>	1	2	3	1	2	1	1	3	3	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1
<b>123</b>	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1
<b>124</b>	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>125</b>	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3

<b>126</b>	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>127</b>	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1
<b>128</b>	4	4	3	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
<b>129</b>	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	3	3	3	1	1	2	2
<b>130</b>	3	3	3	2	2	2	1	2	3	4	2	2	3	3	2	1	2	1	2
<b>131</b>	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	1	1	1	1
<b>132</b>	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2
<b>133</b>	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	1
<b>134</b>	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
<b>135</b>	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
<b>136</b>	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1
<b>137</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2
<b>138</b>	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1
<b>139</b>	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
<b>140</b>	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	1	3	2	2	1	1	1	1
<b>141</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>142</b>	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
<b>143</b>	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1
<b>144</b>	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>145</b>	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1
<b>146</b>	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	3	2	2	1
<b>147</b>	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1
<b>148</b>	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>149</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1
<b>150</b>	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	1	2	3	2	1	2	1	1	1
<b>151</b>	1	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	1	3	3	3	3	3	1	1

<b>152</b>	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1
<b>153</b>	3	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
<b>154</b>	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2
<b>155</b>	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1
<b>156</b>	3	3	1	2	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	1
<b>157</b>	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1
<b>158</b>	4	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1
<b>159</b>	3	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	1
<b>160</b>	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3
<b>161</b>	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	1	1
<b>162</b>	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1
<b>163</b>	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
<b>164</b>	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>165</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
<b>166</b>	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2
<b>167</b>	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1
<b>168</b>	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2
<b>169</b>	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1
<b>170</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
<b>171</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>172</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1
<b>173</b>	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>174</b>	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1
<b>175</b>	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2
<b>176</b>	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
<b>177</b>	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2

<b>178</b>	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
<b>179</b>	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1
<b>180</b>	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>181</b>	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	1
<b>182</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	1
<b>183</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	1	2
<b>184</b>	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2
<b>185</b>	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1
<b>186</b>	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	1	1	1
<b>187</b>	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2
<b>188</b>	3	2	1	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	1
<b>189</b>	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	2	1	3
<b>190</b>	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1
<b>191</b>	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	3	2	1	1	1
<b>192</b>	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1
<b>193</b>	1	1	1	1	2	4	2	2	1	1	3	2	2	1	3	2	3	1	1
<b>194</b>	3	2	3	2	2	2	2	3	3	5	3	2	3	3	2	3	2	1	5
<b>195</b>	2	3	1	3	3	3	2	3	2	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1
<b>196</b>	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>197</b>	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>198</b>	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
<b>199</b>	2	3	3	5	5	3	4	4	3	3	1	2	2	3	3	4	5	4	5
<b>200</b>	4	4	4	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	1
<b>201</b>	1	2	3	2	3	2	3	4	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>202</b>	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	1
<b>203</b>	1	2	2	1	1	5	2	5	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1

204	3	3	3	1	1	5	1	1	1	3	3	3	2	2	3	1	3	1	1
205	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
206	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	1	1
207	3	3	3	3	2	4	2	3	2	5	3	3	2	2	3	2	2	1	2
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
209	3	3	2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3
210	1	1	3	2	1	4	1	3	1	5	3	3	1	1	3	1	1	1	1
211	4	4	4	4	3	2	4	5	5	3	4	2	5	5	4	3	4	5	5
212	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3
214	1	1	4	1	1	5	1	4	1	5	4	4	1	1	4	1	3	1	1
215	5	4	3	4	3	3	3	3	3	5	4	5	1	1	4	4	1	1	1
216	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	5	3	3	3	3
217	2	2	3	3	1	5	2	2	1	5	3	3	1	1	3	1	1	1	1
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	1	1	1	1	2	2	1	1
219	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
220	2	2	3	3	3	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2
221	2	2	3	3	2	2	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2
222	2	2	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	2	2
223	2	2	1	2	2	4	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	1
224	3	3	3	2	3	4	2	1	2	4	1	3	3	1	3	3	1	1	1
225	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
226	3	3	3	4	1	3	2	3	2	4	4	1	2	1	3	1	1	1	1
227	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
228	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	4	3	2	1	3	1	1	1	3
229	1	1	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	1

230	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	4	2	2	1	3
231	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1
232	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	1	2	2	2	2	1	4	1	1
233	1	2	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2
234	3	3	3	1	1	4	1	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2
235	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	2	2	3	1
236	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
237	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3
238	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	1
239	2	3	3	3	2	2	2	2	5	4	3	3	3	3	2	3	3	2	1
240	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
241	3	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4
242	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
243	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	3
244	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	3
245	2	2	4	4	4	3	1	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	1	4
246	2	3	2	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	1	1
247	1	4	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	3	1	1
248	4	4	4	3	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	1	3
249	1	1	3	1	1	4	1	3	1	4	4	3	1	1	3	1	1	1	1
250	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	2	3	2
251	1	1	3	1	1	3	3	1	3	4	2	1	1	1	4	1	4	1	1
252	3	3	2	1	1	4	1	3	2	4	2	1	4	2	2	2	3	1	1
253	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3
254	4	3	4	2	2	3	2	3	3	5	3	1	2	2	2	1	1	1	1
255	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1

256	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	1	2	1	2	3	3	1	1
257	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2
258	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	1	1	1
259	3	3	3	3	4	3	4	5	3	5	1	1	2	2	1	2	2	1	1
260	2	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	1	1
261	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2
262	1	2	1	2	3	5	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2
263	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
264	1	1	1	1	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	1	1	1	1	1
265	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	2	1	1
266	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
267	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1
268	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3
269	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1
270	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	1	1
271	4	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
272	4	4	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	1	2	1	1	2	1
273	3	2	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
274	5	5	3	3	3	1	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	1	2	2	2	2	2	2	1	1
276	4	5	3	3	3	3	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2
278	3	4	2	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1	1
279	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	1	2
280	4	4	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	1	1	2	2	3	3	3
281	3	3	3	3	2	2	1	2	3	4	1	1	2	2	3	3	3	3	3

<b>282</b>	4	5	3	1	1	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	1
<b>283</b>	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1
<b>284</b>	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
<b>285</b>	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2
<b>286</b>	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1
<b>287</b>	4	5	1	1	3	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	3
<b>288</b>	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2
<b>289</b>	2	2	1	1	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1
<b>290</b>	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2
<b>291</b>	4	3	3	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3
<b>292</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1
<b>293</b>	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
<b>294</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1
<b>295</b>	3	3	2	2	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2
<b>296</b>	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1
<b>297</b>	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2
<b>298</b>	3	1	1	1	1	2	2	2	3	4	3	2	2	1	1	2	2	3	2
<b>299</b>	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
<b>300</b>	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
<b>301</b>	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	2	2
<b>302</b>	3	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	2	3	4	2	3	4	3	2
<b>303</b>	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1
<b>304</b>	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3
<b>305</b>	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3
<b>306</b>	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
<b>307</b>	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3

<b>308</b>	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
<b>309</b>	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	1	3	2	3	4	2	3	3	3
<b>310</b>	2	3	3	2	2	2	3	3	3	5	2	2	2	2	3	2	2	3	1
<b>311</b>	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	1	3	3	3	3	2
<b>312</b>	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1
<b>313</b>	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
<b>314</b>	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	1	3	2	2	1	1	1	1
<b>315</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>316</b>	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1
<b>317</b>	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1
<b>318</b>	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>319</b>	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1
<b>320</b>	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	3	2	2	1
<b>321</b>	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1
<b>322</b>	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>323</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1
<b>324</b>	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	1	2	3	2	1	2	1	1	1
<b>325</b>	1	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	1	3	3	3	3	3	1	1
<b>326</b>	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1
<b>327</b>	3	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
<b>328</b>	2	3	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2
<b>329</b>	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1
<b>330</b>	3	3	1	2	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	1
<b>331</b>	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1
<b>332</b>	4	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1
<b>333</b>	3	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	1

<b>334</b>	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	3	3	3	3
<b>335</b>	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	1	1
<b>336</b>	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1
<b>337</b>	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
<b>338</b>	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>339</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
<b>340</b>	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2
<b>341</b>	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1
<b>342</b>	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2
<b>343</b>	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1
<b>344</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
<b>345</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>346</b>	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	1	5
<b>347</b>	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>348</b>	3	4	5	3	4	3	4	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2
<b>349</b>	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	1	1	3	3	3	3	1	1	3
<b>350</b>	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4
<b>351</b>	3	2	3	1	1	4	4	3	2	4	3	3	1	1	3	1	3	1	2
<b>352</b>	1	1	1	1	1	4	1	2	1	4	2	2	1	1	2	1	2	1	1
<b>353</b>	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2
<b>354</b>	4	3	4	1	1	4	4	4	4	5	5	3	2	4	3	2	4	1	4
<b>355</b>	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1
<b>356</b>	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3
<b>357</b>	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
<b>358</b>	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	1	3
<b>359</b>	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	1	3

<b>360</b>	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3
<b>361</b>	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3
<b>362</b>	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3
<b>363</b>	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3
<b>364</b>	1	1	3	3	1	4	1	3	4	4	3	3	1	1	3	1	1	1	1
<b>365</b>	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3
<b>366</b>	1	2	2	1	1	4	1	2	1	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1
<b>367</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4
<b>368</b>	3	1	1	1	1	4	1	4	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>369</b>	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3
<b>370</b>	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	1	4
<b>371</b>	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	1	4
<b>372</b>	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
<b>373</b>	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	2	1	1	3	2	2	1
<b>374</b>	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
<b>375</b>	5	3	3	4	4	5	3	5	3	3	4	4	5	3	3	4	3	2	3
<b>376</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
<b>377</b>	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
<b>378</b>	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2
<b>379</b>	2	2	3	2	2	4	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	1	2
<b>380</b>	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	1	1
<b>381</b>	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	1	4
<b>382</b>	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	1	4
<b>383</b>	1	1	3	3	1	4	1	3	4	4	3	3	1	1	3	1	1	1	1
<b>384</b>	1	2	2	1	1	4	1	2	1	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1

## Satisfacción del Usuario

	SERVICIOS														MEDICIÓN Y FACTURACIÓN				ATENCIÓN E INFORMACIÓN				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	2	4	3	3	3	1	2
2	2	1	1	3	2	1	1	3	5	3	1	5	1	3	5	4	1	5	3	5	1	1	1
3	2	3	3	2	2	1	1	3	4	4	3	5	3	3	2	2	2	1	1	2	3	3	2
4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	5	3	3	5	5	2	5	5	5	4	4	3
5	4	3	4	4	4	2	2	4	5	3	1	1	1	1	5	5	5	5	3	3	1	1	4
6	5	2	1	2	5	1	1	4	2	3	2	1	2	1	5	4	4	1	2	2	1	2	1
7	4	3	2	2	3	3	4	4	4	2	1	3	1	1	5	4	1	3	5	3	2	2	2
8	3	4	4	2	3	2	5	5	5	1	2	5	2	2	5	4	2	2	2	4	4	2	2
9	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	1
10	3	3	1	3	3	1	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	3	1	4	5	5
11	2	3	2	3	3	4	5	4	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3
12	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	5	4	3	4	1	4	3	1	3
13	4	2	1	1	1	1	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	4	4	3	1	1	1	1
14	2	1	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	1	4	5	3	5	3	5	4	4	3
15	4	4	5	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	2	2	4
16	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	2	4	5	4	5	5	5	5
17	2	3	2	3	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	5	3	3	3	2	2	2	2	2
18	2	2	2	2	3	4	4	2	2	1	2	2	1	2	5	1	4	2	3	2	4	4	2
19	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	1	1	1	1	2	2	4	4	4	1	1	3	4	1	4	4	1	2	1	2	1	1	1

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

47	5	4	3	3	1	1	1	5	5	4	3	1	1	1	5	5	5	2	3	3	1	1	1
48	1	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	5	4	4	4	2	4	2	2	2
49	1	1	1	1	1	1	4	2	4	1	1	5	1	1	5	5	2	2	1	4	1	2	1
50	4	2	5	4	4	3	4	4	5	2	2	5	4	4	5	4	5	2	3	5	5	5	5
51	2	2	1	1	1	1	2	2	4	1	3	1	1	1	2	4	4	4	1	4	2	1	1
52	1	1	1	1	3	2	4	3	3	1	1	1	1	1	3	4	4	4	1	2	3	3	1
53	1	1	2	3	4	3	2	4	5	3	3	3	3	4	5	4	3	3	2	5	5	4	3
54	1	1	1	1	2	2	4	5	4	1	2	5	1	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4
55	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	5	5	1	5	4	4	4	4	4	3
56	1	1	2	4	3	5	3	4	5	1	1	1	3	3	5	1	5	5	1	3	1	3	4
57	2	2	4	3	4	4	3	4	5	2	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4
58	1	1	1	1	1	3	4	3	4	1	1	4	1	1	5	4	1	4	3	4	4	3	1
59	3	2	1	1	1	2	2	4	5	4	2	1	1	2	5	1	5	5	5	2	2	2	2
60	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3
61	3	3	2	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	5	2	4	4	3	2	4	3	3
62	2	1	3	2	3	3	4	2	2	2	2	5	5	3	5	4	1	4	3	3	2	2	2
63	2	1	3	3	3	1	2	4	4	2	3	5	4	2	5	3	4	5	1	2	4	2	4
64	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	2	5	5	3	2	3	3	4
65	1	4	1	1	5	1	4	4	5	4	4	5	3	1	5	4	4	3	1	4	5	5	1
66	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	5	5	5	2	1	5	1	5	3	1	3	5
67	1	2	4	4	5	4	5	5	5	1	2	5	2	5	5	1	5	2	2	5	4	5	5
68	1	1	1	1	1	3	4	4	5	4	1	4	2	1	5	5	4	5	1	3	3	1	4
69	5	2	4	2	2	4	5	4	5	4	4	1	4	4	5	2	2	4	4	3	4	4	4
70	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	5	2	4	5	2	2	2	1	2
71	2	1	1	1	1	3	3	2	2	2	1	5	1	1	5	5	2	5	2	2	4	4	1
72	2	1	2	2	1	3	4	4	5	2	2	4	3	2	4	5	3	3	3	2	2	2	2

73	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	4	5	1	3	4	2	3	1	1	1	1	1
74	2	1	2	2	1	3	4	5	5	3	2	4	3	1	3	4	2	3	2	3	2	2	3
75	1	2	1	2	3	3	3	4	5	1	2	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
76	2	1	2	1	2	3	4	4	5	1	1	3	4	2	5	5	4	3	1	2	2	2	1
77	1	1	1	1	1	4	3	4	4	2	2	4	2	3	4	5	3	3	2	2	1	1	2
78	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	5	3	2	4	5	3	2	3	3	2	3	2
79	2	3	2	2	2	4	5	4	5	1	2	4	2	1	3	4	3	1	2	2	2	3	2
80	2	3	2	1	1	3	4	5	5	1	2	5	2	2	5	5	3	3	1	1	2	1	1
81	1	1	1	1	2	5	5	5	5	2	1	1	1	1	4	4	2	2	2	3	3	1	1
82	3	3	2	1	2	4	5	4	5	3	3	4	2	1	4	5	2	3	3	2	1	1	1
83	1	1	1	2	2	5	5	5	5	1	1	1	2	1	5	2	3	3	3	3	2	2	2
84	3	2	1	2	1	4	3	4	4	1	2	5	2	1	4	5	2	3	3	2	1	1	1
85	1	1	2	2	2	3	3	3	4	2	1	5	3	2	4	5	3	3	1	2	1	2	2
86	2	2	2	2	2	4	4	5	5	1	2	4	3	2	4	5	4	3	3	2	2	2	1
87	3	2	1	1	2	3	3	4	5	3	2	1	3	2	2	5	3	3	2	3	3	3	1
88	1	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	2	2	3	5	4	2	1	1	1	1	1
89	3	3	3	2	1	3	3	5	4	3	3	3	1	1	3	5	3	3	3	3	2	2	3
90	1	1	1	2	2	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	5	4	4	3	2	3	3	1
91	3	3	3	1	2	4	4	5	5	1	1	1	2	3	2	4	2	2	1	1	1	1	1
92	2	2	1	2	1	3	3	3	4	1	1	4	5	3	4	5	4	3	2	1	2	1	1
93	3	3	1	1	1	3	4	5	5	1	2	4	3	1	4	3	3	2	3	2	1	1	1
94	1	1	1	1	1	2	3	4	4	2	1	4	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2
95	2	2	3	3	2	3	4	4	5	2	1	4	1	1	2	5	2	3	1	3	2	2	1
96	1	2	2	3	1	3	4	4	4	3	2	4	1	1	4	5	3	2	2	3	1	1	1
97	2	1	2	1	1	3	3	3	4	1	2	5	4	3	2	4	3	2	3	3	2	1	1
98	1	2	2	2	2	3	3	3	5	2	2	5	3	3	1	5	3	3	2	2	3	2	1

99	3	2	2	1	2	3	4	3	4	1	2	4	1	1	4	5	2	3	1	2	1	1	1
100	4	3	3	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	2	5	2	3	1	1	2	2	2
101	1	2	2	2	2	3	3	3	5	1	1	4	3	2	2	5	2	3	2	2	2	2	2
102	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	5	3	2	4	5	1	1	1	2	3	2	1
103	2	3	3	3	2	4	4	4	4	1	1	4	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1
104	1	1	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1
105	1	2	2	2	2	1	4	4	5	1	1	1	1	1	4	5	2	3	3	3	2	1	1
106	2	3	3	2	2	2	3	3	5	1	1	1	2	2	5	5	3	3	2	2	1	1	2
107	1	1	1	1	1	4	3	5	5	3	2	1	3	1	5	5	3	3	3	2	3	1	1
108	3	2	3	3	3	2	3	4	4	1	2	4	3	1	4	5	2	3	1	2	2	1	1
109	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4	5	3	3	3	1	1	1	1
110	3	2	1	1	1	3	3	3	5	2	2	4	3	1	3	5	1	3	3	2	3	2	1
111	1	1	1	2	2	4	5	5	5	1	3	2	3	3	4	4	3	2	3	1	2	1	1
112	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	1	4	3	1	3	5	3	1	1	2	1	1	1
113	3	3	3	3	3	4	4	2	5	3	2	4	2	2	4	5	4	3	1	2	2	1	1
114	1	1	1	2	2	3	2	3	5	3	2	4	2	1	4	5	4	3	1	2	1	2	1
115	3	3	2	2	3	3	3	4	5	3	1	2	1	1	3	5	1	3	3	2	1	1	1
116	2	2	3	2	2	4	5	5	5	3	3	2	2	1	5	5	3	3	3	2	2	2	1
117	1	1	1	1	2	4	5	4	5	1	1	4	2	1	5	4	3	3	2	1	2	2	2
118	2	3	2	3	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2	4	5	2	3	3	3	3	3	2
119	1	2	1	1	3	5	5	5	5	3	2	4	3	3	5	3	3	4	2	3	2	1	2
120	2	1	2	2	1	4	4	4	4	2	1	3	1	1	3	5	2	3	3	3	3	3	1
121	1	2	1	1	2	5	4	5	4	3	2	4	2	1	3	5	2	2	1	2	2	1	1
122	3	2	3	2	1	3	3	3	5	1	2	4	1	1	3	5	2	4	2	2	1	1	1
123	2	3	3	2	2	3	3	3	5	3	3	4	1	2	5	5	3	3	2	2	1	1	1
124	1	1	1	1	1	4	4	4	5	2	2	4	4	2	4	4	3	3	3	2	3	2	2

125	2	2	2	1	2	3	4	4	5	1	1	4	3	2	3	4	2	2	2	2	1	1	1
126	2	2	2	2	1	3	3	3	4	1	1	1	2	1	2	4	2	3	1	1	1	1	1
127	2	3	2	1	1	3	3	4	4	1	1	3	3	2	4	5	4	3	3	2	2	1	2
128	1	1	1	2	2	3	5	4	5	2	2	4	3	1	3	3	2	2	2	1	1	2	1
129	2	2	2	2	2	3	3	4	4	1	2	4	1	1	4	3	3	3	2	2	2	1	1
130	1	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1
131	3	3	3	3	1	3	4	4	4	1	2	2	2	2	3	5	2	3	2	2	2	2	2
132	1	2	2	2	1	1	3	5	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2
133	2	2	2	2	2	4	3	4	5	3	3	4	3	1	4	4	4	4	3	2	2	1	1
134	2	1	2	2	2	5	4	4	5	2	2	4	1	1	3	5	3	3	2	2	2	2	2
135	1	1	1	2	2	5	5	4	5	1	1	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	2
136	3	3	2	3	3	4	4	4	5	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	2
137	2	2	2	1	1	4	4	4	4	2	2	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
138	1	3	2	1	1	3	3	3	5	2	2	3	1	2	1	2	3	3	3	2	1	1	1
139	2	1	1	1	1	4	3	4	5	1	1	1	1	1	1	5	2	3	3	1	2	1	1
140	3	2	2	2	2	3	3	3	4	1	3	3	3	1	2	4	2	4	1	2	2	2	1
141	3	2	2	3	3	5	4	5	5	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2
142	2	1	1	2	1	4	4	4	4	1	1	3	2	1	4	5	2	4	2	2	1	1	1
143	1	1	2	2	2	5	4	4	5	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	2	1
144	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	1	4	5	3	4	3	3	2	2	1
145	1	1	3	1	2	3	3	3	5	2	3	4	3	2	1	5	3	3	3	2	3	2	3
146	1	2	1	2	3	5	4	5	5	3	2	4	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1
147	2	2	2	2	2	2	3	3	5	1	1	3	1	1	4	4	1	3	2	2	2	1	1
148	3	2	2	2	3	2	4	5	5	2	2	4	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	2
149	1	1	2	1	1	4	4	4	5	2	2	4	3	2	3	5	3	4	3	1	2	2	2
150	1	3	3	3	2	4	4	4	5	1	1	4	3	1	3	5	2	3	1	1	1	1	1

151	1	1	1	2	2	4	4	4	5	2	2	4	3	1	4	5	3	4	3	1	3	2	1
152	2	2	2	2	1	4	3	3	4	1	1	4	3	1	4	5	4	4	1	1	1	1	1
153	2	1	1	1	1	3	3	4	5	2	1	4	3	1	4	5	2	3	3	1	3	3	2
154	1	1	1	2	2	4	3	4	5	1	1	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3
155	1	1	1	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1
156	3	3	3	1	1	4	3	3	4	2	2	4	3	2	4	5	2	4	2	1	2	1	1
157	1	2	1	1	1	3	2	3	5	1	1	4	2	1	4	5	3	3	3	1	1	2	2
158	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	4	3	2	4	5	2	4	3	1	1	2	2
159	2	3	3	3	2	3	4	4	5	2	2	4	3	3	4	4	3	3	1	1	1	1	1
160	2	3	2	3	1	3	3	3	5	1	1	4	3	2	1	5	2	3	3	3	3	2	1
161	1	1	1	1	1	3	4	3	4	2	1	3	3	1	3	4	3	3	3	2	2	1	1
162	2	2	1	2	1	4	4	3	5	3	3	4	1	1	5	4	4	4	3	3	2	2	1
163	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5	2	3	2	1	1	2	2
164	1	1	1	1	1	1	3	4	4	1	1	4	1	2	1	5	3	2	3	1	2	2	1
165	3	3	3	3	3	4	3	4	5	2	3	3	2	2	3	5	2	3	3	1	1	1	1
166	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	1	2	1	2
167	1	1	1	1	1	2	4	3	5	1	1	4	2	2	4	5	3	3	1	1	1	1	1
168	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	1	1	1	5	3	3	3	1	1	1	1
169	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2
170	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	1	3	2	5	3	3	4	3	3
171	1	2	1	2	1	4	3	4	5	1	1	4	1	2	3	5	3	2	2	2	2	2	1
172	2	2	2	2	1	5	4	4	5	2	2	3	2	1	4	5	3	3	3	2	2	2	1
173	1	1	1	1	1	3	3	3	5	1	2	3	2	1	3	5	4	4	3	2	2	1	1
174	1	1	1	1	1	4	3	4	4	1	1	3	1	1	3	5	3	3	3	2	2	2	2
175	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2
176	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2

177	3	2	3	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
178	2	2	2	2	2	5	5	5	5	1	1	3	2	2	3	4	2	3	3	1	2	3	3
179	2	1	1	1	2	4	4	4	4	1	1	4	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2
180	1	1	1	1	1	4	3	3	4	1	1	4	1	1	3	4	3	3	3	1	2	2	2
181	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2
182	1	1	2	2	2	5	5	4	5	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2
183	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
184	2	1	1	2	2	4	4	4	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3
185	1	1	2	2	2	3	3	3	4	1	1	4	2	2	3	4	2	3	3	1	3	2	2
186	2	1	3	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	4	4	3	2	1	3	3	1
187	3	3	2	3	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	3	1	2	2	1
188	1	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	1	5	3	2	3	2	3	3	2
189	2	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1
190	1	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	3	2	1	5	3	2	3	1	3	2	2
191	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	2	1	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2
192	3	3	2	1	2	4	4	3	4	2	2	3	2	2	2	5	1	2	1	1	1	1	1
193	3	2	1	2	3	1	3	2	2	1	1	4	1	1	2	4	2	1	1	2	2	1	1
194	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	5	2	3	3	2	3	4	1	4	3	2	2
195	2	1	1	1	1	3	1	3	4	3	1	4	1	1	3	5	1	3	4	2	1	1	1
196	3	2	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
197	3	2	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
198	2	3	1	2	3	3	3	3	4	2	2	4	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	1
199	1	2	4	3	3	1	2	3	4	1	3	3	3	2	3	5	3	3	1	2	3	2	3
200	1	1	1	1	2	4	4	5	5	1	1	4	2	1	5	5	4	3	3	3	3	3	3
201	3	5	2	3	4	5	3	4	2	3	1	4	3	1	4	4	3	4	3	3	4	2	1
202	1	2	1	2	2	3	3	2	4	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	4	4

203	3	2	2	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	3	3	4	3	2	2	2	1
204	1	1	1	2	1	5	5	5	5	1	1	5	4	1	5	5	1	3	3	5	5	1	1
205	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1
206	3	2	3	4	3	1	1	1	3	1	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	2	1
207	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5	2	3	5	4	2	4	2	3	3	2	3
208	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
209	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	4	4	5	1	5	2	3	4	4	1	1
210	1	3	2	2	2	4	1	4	4	1	1	5	1	1	5	4	3	4	4	3	3	1	3
211	3	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	2	4	4	5	5	5	5	4
212	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2
213	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	3
214	1	1	1	3	4	4	3	2	4	1	1	4	1	1	5	4	3	4	1	3	4	1	3
215	1	2	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	1	2	5	3	4	4	1	4
216	1	3	3	1	5	3	3	5	5	3	2	5	5	2	2	1	2	4	1	1	2	2	1
217	1	1	1	1	3	4	5	3	5	1	1	5	1	3	5	5	1	5	3	3	3	1	2
218	3	3	1	2	3	3	5	4	4	2	1	4	2	1	5	5	3	4	4	1	3	3	2
219	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	3	1	1	1	1
220	2	3	3	4	3	3	3	2	5	1	3	5	2	2	5	3	5	5	4	3	3	2	2
221	2	3	3	4	3	3	3	1	4	1	3	5	2	2	5	3	5	5	4	3	2	1	2
222	4	2	4	3	4	4	2	3	2	1	1	3	4	3	4	2	2	5	3	4	2	1	2
223	1	2	3	3	2	3	3	3	5	2	1	3	1	2	2	4	2	4	2	2	1	2	2
224	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	5	3	3	4	3	4	1	1	3
225	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
226	2	2	1	1	3	2	4	4	4	1	1	5	3	2	5	4	3	4	3	3	3	1	1
227	1	1	2	3	2	2	3	2	4	1	1	3	1	1	4	4	1	5	3	1	1	1	1

228	1	3	1	1	2	2	4	2	3	4	1	5	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4
229	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	5	1	1	5	5	2	5	4	2	2	3	3
230	4	5	3	3	3	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	2	3	1	3
231	1	1	1	1	1	1	4	4	3	1	2	3	1	1	5	4	4	4	1	4	4	1	2
232	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	5	5	3	5	4	5	5	3	3	1	1	1
233	1	1	2	2	1	1	1	3	5	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	3
234	1	1	1	1	5	2	4	4	2	1	1	3	2	1	2	4	5	5	1	5	1	1	1
235	3	1	4	4	4	3	4	4	5	2	3	4	1	2	1	1	2	4	5	3	4	4	3
236	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
237	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	3	5	3	1	5	5	3	5	3	1	3	3	1
238	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	4	2	2	4	3	2	2	2	4	2	1	3
239	2	1	3	3	3	2	3	1	3	2	1	1	1	2	2	5	5	3	5	3	3	3	3
240	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	1	4	4	3	4	3	4	4
241	2	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	3	3	1	3	4	2	4	3	3	4
242	5	3	1	4	3	5	4	4	3	2	3	4	1	3	4	3	1	4	3	1	1	1	1
243	2	2	3	3	1	3	3	2	4	1	2	4	3	1	2	5	1	5	4	3	1	1	1
244	1	2	3	3	1	3	3	2	4	1	2	4	3	1	2	5	1	5	4	3	1	1	1
245	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	2	5	4	4	4	4	3
246	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4
247	1	1	1	1	2	4	4	4	4	3	1	2	3	1	5	4	1	4	1	3	5	1	1
248	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	1	5	4	4	4	4	4
249	3	1	2	3	2	3	4	3	3	2	1	3	3	2	5	4	2	5	1	1	2	1	1
250	3	1	3	1	3	4	5	5	5	1	1	5	3	3	5	4	4	1	3	2	3	2	1
251	2	1	1	1	3	1	1	1	4	3	1	1	3	1	3	5	3	4	3	3	1	1	1
252	3	2	1	1	2	2	3	1	4	3	1	5	3	1	3	4	3	4	1	3	3	1	4

253	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	2	4	2	3
254	1	3	3	2	2	3	3	4	4	2	3	5	3	1	5	5	3	4	4	1	3	2	2
255	2	3	3	3	4	3	4	2	4	1	3	4	4	1	4	3	4	4	2	5	5	4	3
256	2	1	3	2	2	3	4	3	4	3	1	1	1	1	1	1	3	2	4	4	4	2	3
257	2	2	3	3	2	3	4	2	4	1	3	5	4	1	1	3	2	4	3	2	4	3	3
258	2	1	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2
259	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
260	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	2	4	3	3	5	1	1
261	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	1	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
262	3	1	3	3	3	3	4	4	4	2	1	4	1	2	4	3	4	5	3	2	2	3	2
263	3	2	3	3	3	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4
264	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	1	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3
265	1	1	2	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	5	5	4	4	4	1	3	3	3
266	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	2	5	3	1	3	5	3	3	3	1	1	1	1
267	3	1	1	1	1	3	2	3	3	4	2	5	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	1
268	2	2	3	2	3	3	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2
269	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	5	5	3	4	3	2	2	2	1
270	3	3	3	1	2	4	3	4	4	5	3	5	3	3	5	4	3	3	3	1	2	2	2
271	1	2	2	3	3	4	3	5	5	1	2	5	4	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2
272	1	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	1
273	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	4	3	2	4	4	3	2	2	1	2	1	2
274	1	1	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3
275	2	3	3	2	2	4	3	4	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	1	1
276	1	1	1	2	2	3	3	5	5	3	2	4	3	2	5	4	2	4	4	2	3	3	3
277	1	1	1	1	1	2	2	3	4	2	3	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	1	1

278	2	3	2	3	2	4	3	3	5	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	2	2
279	2	2	2	2	2	2	3	4	5	1	2	5	4	1	4	5	3	3	3	2	1	1	1
280	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	1	1	1	1	1
281	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	5	2	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3
282	3	3	2	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	1	3	3	2
283	1	1	1	1	1	3	3	4	5	1	1	5	3	2	4	5	3	4	3	1	3	3	1
284	2	2	2	2	1	4	4	4	5	1	2	4	4	3	5	3	3	3	2	2	2	2	1
285	2	1	1	1	3	2	2	4	4	3	3	5	1	1	5	5	3	4	4	1	3	2	3
286	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	5	3	1	4	4	3	3	3	2	2	2	2
287	1	1	1	1	1	4	3	4	5	3	1	5	3	1	4	4	3	3	3	1	3	2	1
288	1	3	2	2	3	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1
289	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	5	3	3	4	5	3	2	3	2	3	3	3
290	2	2	2	2	1	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	1	1	1	1
291	1	1	1	1	1	3	2	3	4	3	2	5	2	2	4	5	3	3	3	2	2	3	3
292	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2
293	3	3	4	4	2	5	3	4	5	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
294	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2
295	2	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
296	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
297	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
298	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
299	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	2	2	2	1	1
300	4	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
301	3	3	3	3	2	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	5	2	4	3	1	3	1	1
302	5	1	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	2	3	4	2	4	4	3	4	2	2	3

303	3	2	2	3	3	5	5	4	4	3	1	3	2	1	3	4	3	4	4	1	2	1	1
304	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	5	4	4	3	3	3	1	1
305	3	1	4	4	3	4	5	5	4	2	4	5	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4
306	3	1	2	3	3	5	5	5	4	2	2	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	2	2
307	2	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3
308	3	1	3	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
309	2	2	3	3	3	5	5	5	5	1	2	5	3	3	5	2	3	4	3	4	3	4	4
310	3	2	3	3	4	4	5	4	5	2	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3
311	1	1	1	1	1	4	4	4	4	2	2	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1
312	3	3	3	3	1	3	4	4	4	1	2	2	2	2	3	5	2	3	2	2	2	2	2
313	1	2	2	2	1	1	3	5	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2
314	2	2	2	2	2	4	3	4	5	3	3	4	3	1	4	4	4	4	3	2	2	1	1
315	2	1	2	2	2	5	4	4	5	2	2	4	1	1	3	5	3	3	2	2	2	2	2
316	1	1	1	2	2	5	5	4	5	1	1	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	2
317	3	3	2	3	3	4	4	4	5	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	2
318	2	2	2	1	1	4	4	4	4	2	2	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
319	1	3	2	1	1	3	3	3	5	2	2	3	1	2	1	2	3	3	3	2	1	1	1
320	2	1	1	1	1	4	3	4	5	1	1	1	1	1	1	5	2	3	3	1	2	1	1
321	3	2	2	2	2	3	3	3	4	1	3	3	3	1	2	4	2	4	1	2	2	2	1
322	3	2	2	3	3	5	4	5	5	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2
323	2	1	1	2	1	4	4	4	4	1	1	3	2	1	4	5	2	4	2	2	1	1	1
324	1	1	2	2	2	5	4	4	5	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	2	1
325	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	3	1	4	5	3	4	3	3	2	2	1
326	1	1	3	1	2	3	3	3	5	2	3	4	3	2	1	5	3	3	3	2	3	2	3
327	1	2	1	2	3	5	4	5	5	3	2	4	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1

328	2	2	2	2	2	2	3	3	5	1	1	3	1	1	4	4	1	3	2	2	2	1	1
329	3	2	2	2	3	2	4	5	5	2	2	4	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	2
330	1	1	2	1	1	4	4	4	5	2	2	4	3	2	3	5	3	4	3	1	2	2	2
331	1	3	3	3	2	4	4	4	5	1	1	4	3	1	3	5	2	3	1	1	1	1	1
332	1	1	1	2	2	4	4	4	5	2	2	4	3	1	4	5	3	4	3	1	3	2	1
333	2	2	2	2	1	4	3	3	4	1	1	4	3	1	4	5	4	4	1	1	1	1	1
334	2	1	1	1	1	3	3	4	5	2	1	4	3	1	4	5	2	3	3	1	3	3	2
335	1	1	1	2	2	4	3	4	5	1	1	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3
336	1	1	1	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1
337	3	3	3	1	1	4	3	3	4	2	2	4	3	2	4	5	2	4	2	1	2	1	1
338	1	2	1	1	1	3	2	3	5	1	1	4	2	1	4	5	3	3	3	1	1	2	2
339	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	4	3	2	4	5	2	4	3	1	1	2	2
340	2	3	3	3	2	3	4	4	5	2	2	4	3	3	4	4	3	3	1	1	1	1	1
341	2	3	2	3	1	3	3	3	5	1	1	4	3	2	1	5	2	3	3	3	3	2	1
342	1	1	1	1	1	3	4	3	4	2	1	3	3	1	3	4	3	3	3	2	2	1	1
343	2	2	1	2	1	4	4	3	5	3	3	4	1	1	5	4	4	4	3	3	2	2	1
344	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5	2	3	2	1	1	2	2
345	1	1	1	1	1	1	3	4	4	1	1	4	1	2	1	5	3	2	3	1	2	2	1
346	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	1	5	5	4	4	5	5
347	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
348	4	5	4	3	4	5	5	3	5	2	1	4	3	2	3	5	3	3	3	4	3	2	1
349	3	1	1	3	1	3	1	4	5	3	1	4	1	1	4	4	1	5	1	1	3	3	1
350	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4	5	4	5	4	4	4
351	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	1	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	1	3
352	1	1	1	1	1	3	3	4	4	1	1	5	1	1	5	5	2	4	2	4	3	1	1

353	3	3	1	3	3	4	5	5	3	2	3	5	3	2	2	4	3	3	5	3	3	3	3
354	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	1	4
355	2	1	2	1	2	3	3	2	4	2	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1	2	1	2
356	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	5	4	4	3	4	2	3	3
357	1	3	1	1	3	3	2	1	2	1	2	5	2	2	5	4	4	3	3	3	2	2	3
358	3	3	3	3	5	4	4	3	5	2	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3
359	3	4	4	1	4	3	2	3	1	4	3	4	3	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4
360	1	3	3	2	1	3	3	4	2	2	2	2	2	1	5	2	5	4	1	5	3	3	3
361	3	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	2
362	2	3	3	3	3	4	4	4	5	3	2	5	3	3	5	3	3	4	3	4	3	2	3
363	1	2	1	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	1	5	1	3	3	5	3
364	1	1	1	1	1	3	3	3	5	1	1	2	1	1	5	5	1	4	1	4	1	3	1
365	3	2	1	1	3	2	3	3	2	3	1	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4
366	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	3	5	1	1	2	1	2	1	1
367	1	4	4	3	5	1	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	1	1	4
368	1	3	1	1	3	1	5	5	4	1	1	5	4	1	3	5	5	4	1	5	3	1	1
369	2	4	4	2	3	4	5	4	5	3	3	5	3	3	5	4	3	4	3	3	3	1	3
370	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5	1	4	5	2	3
371	3	3	4	5	4	5	3	5	4	1	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	3	4
372	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	1	2	1	3	5	4	3	3	2	1	3	1	1
373	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
374	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4
375	3	3	2	4	4	5	5	3	4	3	3	5	5	3	5	3	3	5	2	5	5	5	3
376	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	1	4	4	2	3
377	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	4	4	4	4	3	2	5
378	1	1	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1

379	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	1	1
380	2	1	1	3	2	3	1	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	5	4	4	3	1	2
381	2	3	3	2	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	1	1	4	3	1	1	1	1
382	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	2	4
383	1	1	1	1	1	3	3	3	5	1	1	2	1	1	5	5	1	4	1	4	1	3	1
384	1	3	1	1	3	1	5	5	4	1	1	5	4	1	3	5	5	4	1	5	3	1	1

## ANEXO 06

Tabla 3

*Población por distritos y número de conexiones de Sedapal Comas*

N°	Distrito	Población	Total conexiones
1	Carabayllo	260,458	67,327
2	Comas	533,968	73,803
3	Puente Piedra	273,382	59,810
4	Rimac	187,210	27,395
5	Independencia	216,759	26,039
6	San Martín de Porres	689,874	108,218
7	Los Olivos	364,178	52,638
	C.S. Comas	2,525,828	<b>415,230</b>

Fuente: Sedapal (2017)

## ANEXO 07

Tabla 4

*Ficha Técnica del instrumento de recolección de datos de la variable Gestión administrativa*

Nombre del instrumento:	<b>Cuestionario para medir la gestión</b>
Autor del instrumento:	Condori (2018)
Lugar:	Sedapal Comas, Sede de Sunass en Comas, mercado Laura Caller de Los Olivos
Fecha de aplicación:	Junio 2019
Objetivo:	Medir la gestión administrativa de Sedapal Comas
Administrado a:	384 usuarios de Sedapal Comas
Tiempo:	10 minutos
Margen de error:	0.5
Observación:	Cuestionario con 4 dimensiones de 19 ítems con niveles de respuesta: (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Pocas veces (4) Casi siempre (5) Siempre
Rangos:	Mala Regular Buena

Tabla 5

*Ficha Técnica del instrumento de recolección de datos de la variable Satisfacción al usuario*

Nombre del instrumento:	<b>Cuestionario para medir la satisfacción del usuario</b>
Autor del instrumento:	Condori (2018)
Lugar:	Sedapal Comas, Sede de Sunass en Comas, mercado Laura Caller de Los Olivos
Fecha de aplicación:	Junio 2019
Objetivo:	Medir la satisfacción del usuario de Sedapal Comas
Administrado a:	384 usuarios de Sedapal Comas
Tiempo:	10 minutos
Margen de error:	0.5
Observación:	Cuestionario con 3 dimensiones de 23 items con niveles de respuesta: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi Nunca</li> <li>3. Pocas veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
Rangos:	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho

**ANEXO 08: Gráficas descriptivas**

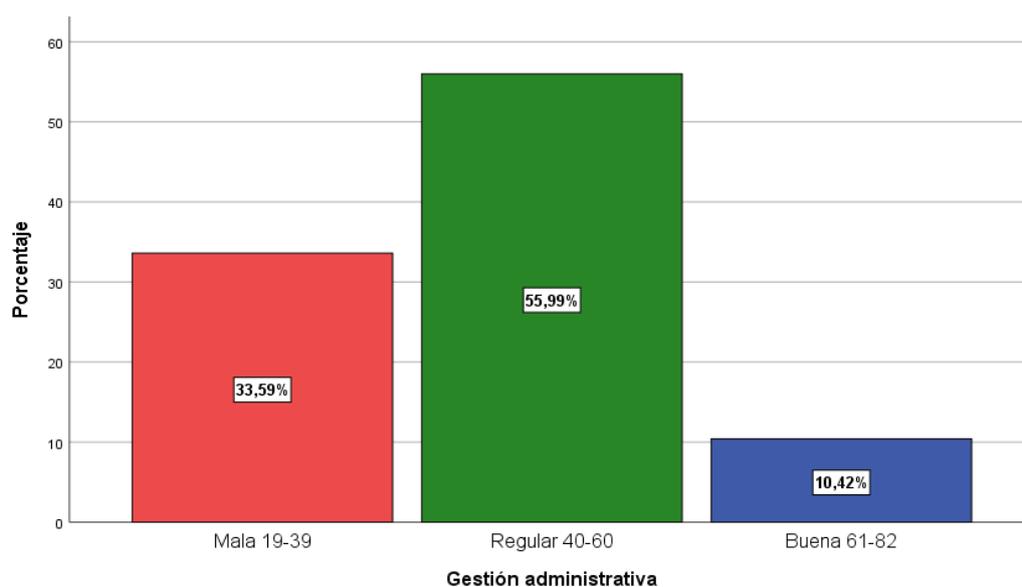


Figura 1. Niveles de la gestión administrativa de Sedapal en Lima Norte, 2019.

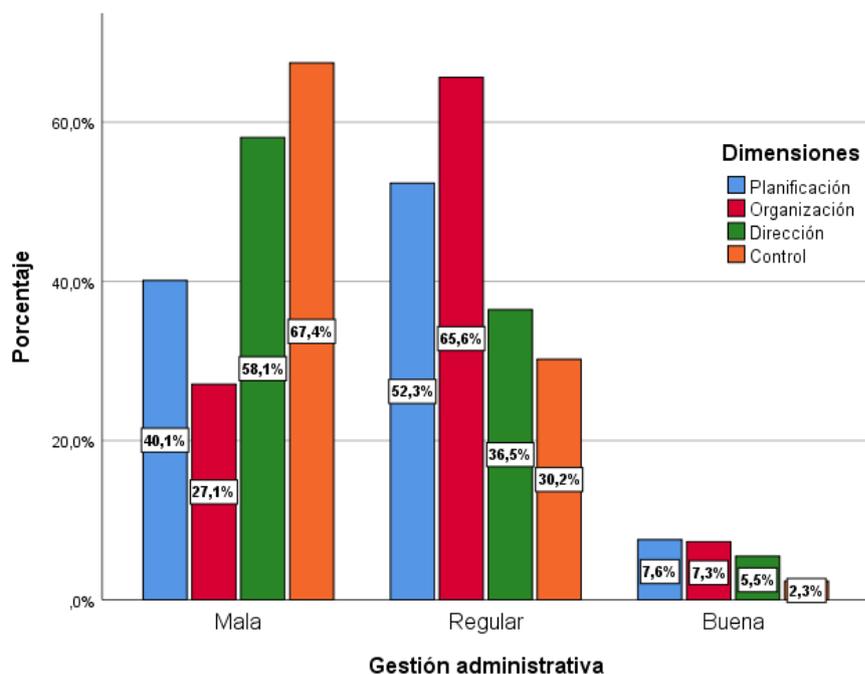


Figura 2. Niveles de la gestión administrativa de Sedpal en Lima Norte, 2019 y sus dimensiones

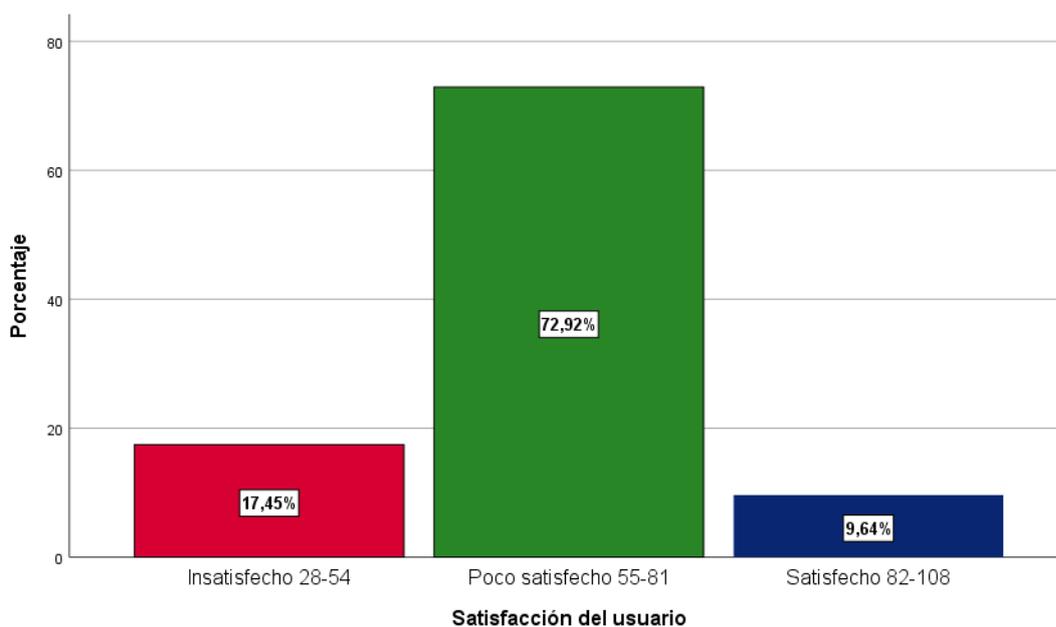


Figura 3. Niveles de la satisfacción del usuario de Sedpal en Lima Norte, 2019.

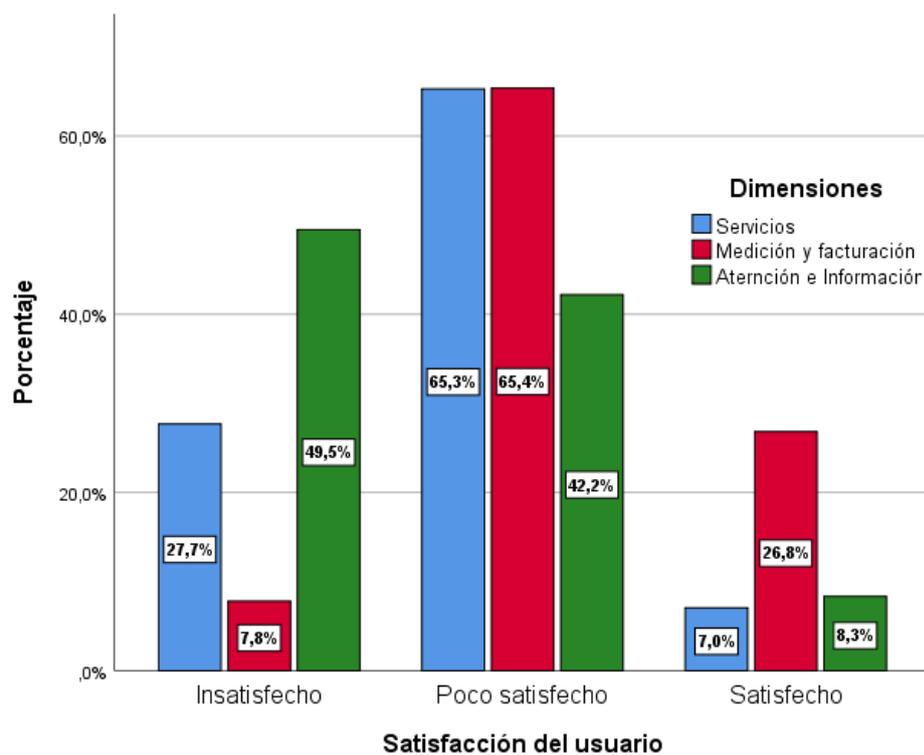


Figura 4. Niveles de la satisfacción del usuario de Sedapal en Lima Norte, 2019 y sus dimensiones



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS  
ACADÉMICOS DE LA UCV**

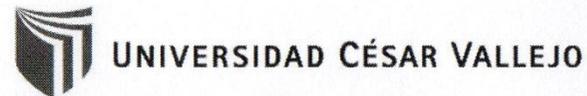
Yo, **Abner Chávez Leandro**, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Gestión administrativa de Sedpal Comas en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte, 2019**" del estudiante **Aquiles Igor Reyna Cornejo**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, por tanto cumple con todas las normas de uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 26 de Setiembre del 2019



**Dr. Abner Chávez Leandro**

DNI: 22469265



PROGRAMA ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa de Sedapal Comas en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte, 2019

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

**AUTOR:**

B<sup>sc</sup> Aquiles Igor Reyna Cornejo  
(ORCID: 0000-0002-2209-4445)

**ASESOR:**

Dr. Abner Chávez Leandro  
(ORCID: 0000-0002-0167-5523)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ  
2019



**Resumen de coincidencias**

**22 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

22	1	repositorio.ucv.edu.pe	9 %
		Fuente de internet	
	2	Entregado a Universidad...	9 %
		Trabajo del estudiante	
	3	Entregado a Universidad...	1 %
		Trabajo del estudiante	
	4	tesis.enxarxa.net	<1 %
		Fuente de internet	
	5	repositorio.utgv.edu.pe	<1 %
		Fuente de internet	
	6	Entregado a Pontificia...	<1 %
		Trabajo del estudiante	
	7	repositorio.utp.edu.pe	<1 %
		Fuente de internet	
	8	publicaciones.usanped...	<1 %
		Fuente de internet	
	9	Entregado a Davy Colle...	<1 %
		Trabajo del estudiante	
	10	grazi.com	<1 %
		Fuente de internet	
	11	www.munisatipo.gob.pe	<1 %
		Fuente de internet	



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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

REYNA CORNEJO, AQUILES IGOR

D.N.I. : 41121972

Domicilio : CALLE ANGAMOS 272, URB. HUASCAR - STA. ANITA

Teléfono : Fijo : 3625369 Móvil : 997212063

E-mail : airc1981@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

[X] Tesis de Posgrado

[X] Maestría

[ ] Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención: GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

REYNA CORNEJO, AQUILES IGOR

Título de la tesis:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SEDAPAL COMAS EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LIMA NORTE, 2019

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : Aquiles Reyna-Cornejo

Fecha : 21/09/2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

AQUILES IGOR REYNA CORNEJO

INFORME TITULADO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE SEDAPAL COMAS EN  
LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LIMA  
NORTE, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 18 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



*Obt.*

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN